www.koddi.or.kr 한국장애인개발원

발 간 등 록 번 호
위 탁 23-05

중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업 개선 방안 도출 및 신규 업종·직무개발 결과보고서

2023. 11.

PLANN
IMPACT CONSULTING GROUP

한국장애인개발원
Korea Disabled people's Development Institute

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

연 구 진

연구책임 : 김 기 룡 ((주)플랜엠 대표)

공동연구원 : 김 아 영A ((주)플랜엠 연구원)

김 아 영B ((주)플랜엠 연구원)

노 유 나 ((주)한국사회가치평가 연구원)

박 해 주 ((주)플랜엠 연구원)

본 연구보고서의 연구 내용은 연구진의 의견으로 (재)한국장애인개발원의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

목 차

연구요약 ····· xiii

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
2. 연구 내용 및 방법 ····· 2
   1) 문헌조사(기초자료 분석) ····· 2
   2) 질적 조사 ····· 2
   3) 양적 조사 ····· 3

Ⅱ. 장애인 고용 관련 현황 및 사례 ····· 4

1. 국내외 장애인 고용 및 정책 현황 ····· 4
   1) 국내 ····· 4
   2) 해외 ····· 10
2. 국내외 유사 장애인 일자리 창출 사례 ····· 18
   1) 국내 ····· 18
   2) 해외 ····· 23
   3) 국내외 공공·민간 연계 장애인 일자리 창출 사례 분석 시사점 ····· 26

Ⅲ. 현행 신규일자리 창출사업 성과 분석 ····· 28

1. 사업 이해 ····· 28
   1) 사업 개요 ····· 28
   2) 사업 내용 ····· 29
   3) 사업 현황 ····· 32
2. 이해관계자 설문 조사 ····· 34
   1) 조사 대상 및 자료수집 방법 ····· 34
   2) 조사 도구 ····· 35
   3) 분석 방법 ····· 36
   4) 분석 결과 ····· 36

5) 소결 ····· 70
3. 비용편익 분석 ····· 73
1) 개요 ····· 73
2) 재무 성과 분석 ····· 74
3) 카페 비재무 성과 분석 - 장애인 근로자 고용성과 ····· 77
4) 중증장애인 신규일자리 창출 사업의 비용·편익 분석 ····· 80
4. 성과 분석 종합 제언 ····· 89
1) 카페 I got everything 사업 운영 구조 개선 ····· 89
2) 약정상 장애인 근로자 고용 기준 유연화 ····· 91
3) 통합 관리 시스템 구축 ····· 94
4) 체계적인 성과관리 필요성 ····· 95

Ⅳ. 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 ····· 97

1. 창업 시장 현황 ····· 97
1) 창업 시장 전반 ····· 97
2) 장애인 창업 시장 현황 ····· 100
2. 취업취약계층 일자리 현황 ····· 111
1) 국내 ····· 111
2) 해외 ····· 122
3) 소결 ····· 127
3. 개별 심층 면접(Individual In-Depth Interview) ····· 129
1) 개요 ····· 129
2) 주요 결과 ····· 130
4. 최종안 도출 및 직무 세분화 ····· 138
1) 개요 ····· 138
2) 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 프로세스 ····· 138
3) 최종안 도출 및 직무 세분화 ····· 144

Ⅴ. 결 론 ····· 178

1. 연구의 주요 내용 및 제언 ····· 178
1) 국내외 장애인 고용 및 정책 현황과 일자리 창출 사례 ····· 178
2) 카페 I got everything 사업의 이해관계자 대상 설문조사 및 성과 분석 ····· 179
3) 신규 업종 및 직무 제안 ····· 180
2. 연구의 한계 ····· 183

참고문헌 ····· **184**

부 록 ····· **190**

1. 중증장애인 평균 소득 Proxy ····· 190
2. 카페 I got everything 이해관계자 설문지 ····· 191
3. 국내 중증장애인생산품 생산 시설 원두 현황 ····· 222
4. 카페창업/경영 컨설팅 전문가 의견 ····· 224
5. 신규장애인 일자리창출 사업 업종·직무 개발 1차 조사 리스트 ····· 226

표목차

〈표 1〉 한국 장애인 의무고용 현황 ····· 4
〈표 2〉 장애인 일자리 사업 참여자 현황 ····· 5
〈표 3〉 2022년 장애인일자리사업 정량지표 결과 ····· 6
〈표 4〉 장애학생 진로 취업지원 연계 시스템에서의 기관별 역할 ····· 8
〈표 5〉 연도별 장애인 고용률 ····· 8
〈표 6〉 장애인 고용 현황 총괄 ····· 8
〈표 7〉 장애인 고용기업체 - 규모별 ····· 9
〈표 8〉 일본 민간기업 장애인 법정고용률 및 고용의무 대상 사업주 범위 ····· 11
〈표 9〉 2022년 일본 장애인 고용 상황 주요 내용 ····· 12
〈표 10〉 일본 민간기업 장애인 고용 상황 (최근 4년) ····· 12
〈표 11〉 일본 민간기업의 장애인 고용 상황 ····· 13
〈표 12〉 2022년 미국 장애인 고용 현황 주요 내용 ····· 16
〈표 13〉 미국 연령별 장애인 및 비장애인 고용 현황(2022년) ····· 17
〈표 14〉 국내 유사 일자리 현황 ····· 18
〈표 15〉 해외 유사 일자리 현황 ····· 23
〈표 16〉 장애인복지법 제21조 내용 ····· 28
〈표 17〉 사업의 주체 및 역할 ····· 29
〈표 18〉 카페 유형별 지원 내용 ····· 30
〈표 19〉 지원 조건 ····· 31
〈표 20〉 사업 추진 절차 ····· 32
〈표 21〉 카페 I got everything 운영 점포 수 ····· 33
〈표 22〉 카페 I got everything 직접고용 중증장애인 장애유형 ····· 33
〈표 23〉 카페 I got everything 약정상 장애인 근로자 고용 기준 달성률 ····· 33
〈표 24〉 조사 개요 및 절차 ····· 34
〈표 25〉 조사 내용 및 출처 ····· 35
〈표 26〉 장애인 근로자 - 인구사회학적 특성 ····· 37
〈표 27〉 장애인 근로자 - 출퇴근 현황 ····· 37
〈표 28〉 장애인 근로자 - 취업 특성 ····· 38
〈표 29〉 장애인 근로자 - 일자리 특성 ····· 39
〈표 30〉 장애인 근로자 - 직무 적성부합 여부 ····· 39
〈표 31〉 장애인 근로자 - 직무난이도 ····· 40

〈표 32〉 장애인 근로자 - 직무만족도 ····· 41
〈표 33〉 장애인 근로자 - 자기효능감 ····· 42
〈표 34〉 장애인 근로자 - 자유의견 ····· 43
〈표 35〉 주보호자 - 인구사회학적 특성 ····· 43
〈표 36〉 주보호자 - 장애인 근로자 취업 전과 후의 변화 ····· 44
〈표 37〉 주보호자 - 장애인 근로자의 근로시간에 대한 의견 ····· 46
〈표 38〉 주보호자 - 서비스 욕구 ····· 47
〈표 39〉 주보호자 - 근속을 위해 필요한 사항 ····· 48
〈표 40〉 카페 이용 고객 - 인구사회학적 특성 ····· 49
〈표 41〉 카페 이용 고객 - 장애인 접촉 경험 ····· 50
〈표 42〉 카페 이용 고객 - 장애인에 대한 태도 변화 ····· 50
〈표 43〉 카페 이용 고객 - 방문 빈도 ····· 51
〈표 44〉 카페 이용 고객 - 카페 특성 인지도 ····· 51
〈표 45〉 카페 이용 고객 - 카페 이용 만족도 ····· 52
〈표 46〉 카페 이용 고객 - 개선사항 ····· 53
〈표 47〉 선정기관 - 소재 지역 ····· 54
〈표 48〉 선정기관 - 카페 설치 사유 ····· 54
〈표 49〉 선정기관 - 목표 유무 및 달성률 ····· 55
〈표 50〉 선정기관 - 지원 내역 ····· 55
〈표 51〉 선정기관 - 장애인 고용을 통해 얻는 성과 ····· 56
〈표 52〉 선정기관 - 카페 사업 지속 계획 ····· 57
〈표 53〉 선정기관 - 자유의견 ····· 57
〈표 54〉 위탁운영기관 - 소재 지역 ····· 58
〈표 55〉 위탁운영기관 - 종사자 규모 ····· 58
〈표 56〉 위탁운영기관 - 고용 형태 ····· 58
〈표 57〉 위탁운영기관 - 채용 시 고려사항 ····· 59
〈표 58〉 위탁운영기관 - 채용 경로 ····· 60
〈표 59〉 위탁운영기관 - 채용 시 애로사항 ····· 60
〈표 60〉 위탁운영기관 - 전문적 경험 여부 ····· 61
〈표 61〉 위탁운영기관 - 공식 교육 참여 여부 ····· 62
〈표 62〉 위탁운영기관 - 공식 교육 만족도 ····· 62
〈표 63〉 위탁운영기관 - 교육 참여 애로사항 ····· 62
〈표 64〉 위탁운영기관 - 교육훈련 희망 분야 ····· 63
〈표 65〉 위탁운영기관 - 자체 진행 교육훈련 ····· 64
〈표 66〉 위탁운영기관 - 목표 유무 및 달성률 ····· 65
〈표 67〉 위탁운영기관 - 채용 기준(약정상 장애인 근로자 고용 기준)의 적절성 ····· 65

〈표 68〉 위탁운영기관 - 장애인 근로자 만족도 ····· 66
〈표 69〉 위탁운영기관 - 장애인 근로자에게 희망하는 사항 ····· 67
〈표 70〉 위탁운영기관 - 장애인 근로자 근무환경 ····· 68
〈표 71〉 위탁운영기관 - 장애인 근로자 근무환경 ····· 68
〈표 72〉 위탁운영기관 - 자유의견 ····· 69
〈표 73〉 연도별 카페 I got everything 점포 재무 성과 ····· 74
〈표 74〉 연계주체별 카페 I got everything 점포 재무 성과 ····· 75
〈표 75〉 지역별 카페 I got everything 점포 재무 성과 ····· 75
〈표 76〉 규모별 카페 I got everything 점포 재무 성과 ····· 76
〈표 77〉 규모별 카페 I got everything 점포 1m2당 월매출 성과 ····· 76
〈표 78〉 카페 I got everything 점포 고용성과 분석 대상 ····· 77
〈표 79〉 카페 I got everything 신규 개소 점포의 고용성과(2020~2022) ····· 78
〈표 80〉 카페 I got everything 점포 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022) ····· 78
〈표 81〉 카페 I got everything 점포 지역별 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022) ····· 79
〈표 82〉 카페 I got everything 점포 규모별 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022) ····· 80
〈표 83〉 연도별 카페 I got everything 개소 지원 비용 ····· 80
〈표 84〉 카페 I got everything 점포 근로자별 연간 급여액 ····· 81
〈표 85〉 연도별 법정 최저임금(시급 기준) ····· 82
〈표 86〉 직업재활시설 장애인 노동자 현황 ····· 82
〈표 87〉 고용 성과(임금 소득 증대) 측정 결과 ····· 83
〈표 88〉 근로소득금액에서 과세표준금액이 차지하는 비중 ····· 84
〈표 89〉 연도별 고용 성과(임금 소득에 따른 세수 증대 - 소득세) 측정 결과 ····· 85
〈표 90〉 장애가구 월평균 소득액과 소비지출액 ····· 85
〈표 91〉 연도별 고용 성과(임금 소득에 따른 세수 증대 - 부가가치세) 측정 결과 ····· 86
〈표 92〉 연도별 장애인 주간보호시설 시간당 이용료 추정 ····· 87
〈표 93〉 일상 지원 투입 시간 감소 성과 ····· 87
〈표 94〉 연도별 비용 및 편익 ····· 88
〈표 95〉 사업의 비용편익 분석 결과 ····· 88
〈표 96〉 거점기관의 역할 ····· 90
〈표 97〉 최근 3년간 개소 점포 대상 연간 필요 인건비 규모 및 실제 연 매출액 ····· 92
〈표 98〉 카페 I got everything 약정상 장애인 근로자 고용 기준 유연화를 위한 목표치 재도출 ····· 92
〈표 99〉 고용 의무 유연화 기준 ····· 93
〈표 100〉 신규 약정상 장애인 근로자 고용 기준 적용 예시 ····· 94
〈표 101〉 창업증가업종별 창업 수 및 증가율 ····· 98
〈표 102〉 창업 감소업종별 창업 수 및 증감률 ····· 99
〈표 103〉 장애인기업활동 촉진법 제2조(정의) ····· 100

〈표 104〉 장애인기업활동 촉진법 제8조 ····· 101
〈표 105〉 (재)장애인기업종합지원센터의 창업 및 장애인기업 지원사업 내용 ····· 102
〈표 106〉 발달장애인 특화사업장 구축 현황 ····· 103
〈표 107〉 한국장애인고용공단 수행사업 ····· 104
〈표 108〉 장애인 신규고용장려금 지급 내용 ····· 105
〈표 109〉 장애인 창업 및 고용 관련 지원 내용 ····· 106
〈표 110〉 재정지원 일자리사업 예산 ····· 112
〈표 111〉 국내 취업취약계층 일자리 사례 조사 ····· 113
〈표 112〉 국내 장애인 일자리 사례 조사 ····· 116
〈표 113〉 장애인 표준사업장 유형별 현황 ····· 121
〈표 114〉 해외 취업취약계층 일자리 사례 조사 ····· 123
〈표 115〉 심층 면접 대상 리스트 ····· 129
〈표 116〉 장애인 체육 분야 면접 상세 내용 ····· 130
〈표 117〉 장애인 표준사업장 업종 면접 상세 내용 ····· 131
〈표 118〉 메트로팜(스마트팜) 업종 면접 상세 내용 ····· 133
〈표 119〉 장애인 채용 및 취업 컨설팅 업종 면접 상세 내용 ····· 134
〈표 120〉 다회용기 렌탈·세척 분야 면접 상세 내용 ····· 135
〈표 121〉 온라인 리퍼브샵 업종 전문가 면접 상세 내용 ····· 136
〈표 122〉 장난감 자원순환 업종 전문가 면접 상세 내용 ····· 137
〈표 123〉 시범사업 기획을 위해 조사된 장애인 일자리 창출 가능 업종 및 직무 수 ····· 139
〈표 124〉 신규일자리 창출사업 후보군 도출을 위한 검토자료 ····· 139
〈표 125〉 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 후보군 도출 1차 검토 기준 ····· 140
〈표 126〉 신규일자리 창출사업 업종 및 직무 후보군 ····· 141
〈표 127〉 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 후보군 도출 2차 검토 기준 ····· 142
〈표 128〉 신규 장애인 일자리 창출사업 사업 주체 간 역할의 변화 ····· 143
〈표 129〉 국내 편의점 연도별 업종 개황 ····· 144
〈표 130〉 국내 편의점 4사 최근 3개년 매출액 ····· 144
〈표 131〉 편의점 업종 시범사업 유형 ····· 146
〈표 132〉 편의점 업종 시범사업 추진체계 ····· 147
〈표 133〉 협력 리테일 기업과 사업 관련 조율이 필요한 사항 ····· 148
〈표 134〉 국내 편의점 브랜드 3사의 가맹비, 경영주 수익배분율, 해약 수수료 ····· 148
〈표 135〉 편의점 업종 추진절차 ····· 150
〈표 136〉 편의점 업종 1개소당 지원 비용(안) ····· 151
〈표 137〉 편의점 업종 내 장애인 근로자 배치 가능 직무 ····· 151
〈표 138〉 순환경제사회 전환 촉진법 ····· 154
〈표 139〉 자원순환 업종 사업 내용 ····· 157

〈표 140〉 자원순환 업종 참여 주체별 역할 ····· 159
〈표 141〉 국내 자원순환 기업 및 단체 ····· 159
〈표 142〉 자원순환 업종 추진절차 ····· 161
〈표 143〉 자원순환업종 리퍼브 상품 검수센터 1개소당 지원 비용(안) ····· 162
〈표 144〉 자원순환업종 장난감 자원순환 검수센터 1개소당 지원 비용(안) ····· 163
〈표 145〉 업종 내 장애인 적합직무 ····· 164
〈표 146〉 국립대학 병원의 장애인 의무고용부담금 지출 현황(2016~2020) ····· 168
〈표 147〉 병원 업종 시범사업의 주체 및 역할 ····· 171
〈표 148〉 병원 업종 추진절차 ····· 173
〈표 149〉 병원 업종 1개소당 초기 지원 비용(안) ····· 174
〈표 150〉 병원업종 시범사업 장애인 근로자 배치 가능 직무 ····· 176
〈표 151〉 카페 업종 전문가 인터뷰 대상자 ····· 224
〈표 152〉 커피업종 창업/경영 전문가 인터뷰 내용 ····· 224

그림목차

〈그림 1〉 장애 유형별 장애인 근로자 수 ····· 10
〈그림 2〉 일본의 장애인 고용납부금 운용 ····· 11
〈그림 3〉 민간기업 실제 고용률과 고용된 장애인 수 추이 ····· 13
〈그림 4〉 늘봄카페_3호점 ····· 20
〈그림 5〉 늘봄카페_13호점 ····· 20
〈그림 6〉 GS25 늘봄스토어 ····· 21
〈그림 7〉 히즈빈스_롯데케미칼점 ····· 21
〈그림 8〉 히즈빈스_직원 모습 ····· 21
〈그림 9〉 히즈빈스_교육 시스템 ····· 22
〈그림 10〉 카페스윗_명동점 오픈 ····· 23
〈그림 11〉 카페스윗_한국 수어의 날 이벤트 ····· 23
〈그림 12〉 미국 ASPIRE Coffeeworks ····· 24
〈그림 13〉 프랑스 파리 카페 Joyeux에서 일하는 장애인 근로자 ····· 25
〈그림 14〉 일본 Bear Paw Cafe ····· 26
〈그림 15〉 사업의 주체 및 역할 ····· 30
〈그림 16〉 장애인 근로자 – 직무 적성부합 여부 ····· 40
〈그림 17〉 장애인 근로자 – 업무난이도 ····· 41
〈그림 18〉 장애인 근로자 – 직무만족도 ····· 42
〈그림 19〉 주보호자 – 장애인 근로자 취업 전과 후 월평균 가구 소득 변화 ····· 45
〈그림 20〉 주보호자 – 지원 부담 ····· 46
〈그림 21〉 주보호자 – 서비스 욕구(종합) ····· 47
〈그림 22〉 주보호자 – 근속을 위해 필요한 사항(종합) ····· 48
〈그림 23〉 카페 이용 고객 – 개선사항에 대한 의견(종합) ····· 53
〈그림 24〉 선정기관 – 참여 주체별 역할 및 책임 ····· 56
〈그림 25〉 위탁운영기관 – 채용 시 고려사항(종합) ····· 59
〈그림 26〉 위탁운영기관 – 채용 시 애로사항(종합) ····· 61
〈그림 27〉 위탁운영기관 – 채용 시 애로사항(종합) ····· 63
〈그림 28〉 위탁운영기관 – 교육훈련 희망 분야 ····· 64
〈그림 29〉 위탁운영기관 – 참여 주체별 역할 및 책임 ····· 66
〈그림 30〉 위탁운영기관 – 장애인 근로자에게 희망하는 사항(종합) ····· 67

〈그림 31〉 거점기관 운영구조 예시 ····· 90
〈그림 32〉 국내 연간 창업기업 수 ····· 97
〈그림 33〉 장애인 기업 대표자 장애유형 ····· 107
〈그림 34〉 2020년 말 기준 장애유형별 장애인 종사자 수 ····· 108
〈그림 35〉 장애인 기업 경영상 애로사항 ····· 109
〈그림 36〉 SK하이닉스의 자회사형 장애인 표준사업장 행복모아 ····· 119
〈그림 37〉 지분투자형 장애인 표준사업장의 운영구조 ····· 120
〈그림 38〉 브라보비버 인천지점의 근로자 ····· 121
〈그림 39〉 동구밭 팩토리의 근로자 ····· 122
〈그림 40〉 [미국] Ultranauts ····· 125
〈그림 41〉 [독일] Auticon의 근로자 ····· 126
〈그림 42〉 [스웨덴] Samhall의 근로자 ····· 126
〈그림 43〉 상도역 메트로팜 ····· 132
〈그림 44〉 국내 편의점 4개 브랜드 4개년 매출액 ····· 145
〈그림 45〉 주체 및 역할 – 편의점 업종 ····· 146
〈그림 46〉 우리나라가 직면한 가장 중요한 환경문제 ····· 153
〈그림 47〉 미국 소매자 연도별 반품규모 ····· 155
〈그림 48〉 장난감을 구입하는 빈도 ····· 156
〈그림 49〉 장난감을 잘 갖고 노는 기간 ····· 156
〈그림 50〉 주체 및 역할 – 자원순환 업종 ····· 158
〈그림 51〉 폐기물 종류별 발생 추이 ····· 165
〈그림 52〉 폐장난감을 분해하는 시니어 근로자 ····· 166
〈그림 53〉 주체 및 역할 – 병원업종 ····· 170
〈그림 54〉 병원에서 근무하는 장애인 근로자 ····· 176

연구요약

중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출사업

개선 방안 도출 및 신규 업종·직무개발

김기룡, 김아영A, 김아영B, 노유나, 박해주

Ⅰ. 서 론

1. 연구 필요성 및 목적

○ 한국의 커피 소비량은 유럽, 미국에 이은 3위 수준으로, 카페를 중심으로 커피 시장이 지속적으로 성장해 왔으나, 코로나19 팬데믹 당시 오프라인 카페 매장 유입 고객이 배달 및 픽업 서비스로 대거 이동하며 기존 운영 카페들의 휴·폐업이 증가한 바 있음.

○ 2016년부터 중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출사업의 일환으로 수행되고 있는 카페 I got everything 사업 역시 팬데믹의 영향으로 매출에 큰 타격을 입었으며(김기룡 외, 2020), 이에 따라 중증장애인 고용을 지속적으로 증가시키고자 하는 사업의 주요 목표 달성에 어려움을 겪고 있는 상황임.

○ 이에 본 연구에서는 현행 카페 I got everything에 대한 다각적인 분석을 통해 중증장애인 신규일자리 창출 사업의 양적, 질적 도약을 위한 사업 방향성 재검토 및 활성화 방안을 제시하고자 함.

○ 한편 현행 사업이 카페라는 단일 업종과 직무에 국한되어 있어 다양한 유형의 장애인 일자리 욕구를 충족하기 어려워 새로운 영역의 장애인 일자리 개발이 필요하다고 판단됨.

○ 따라서 본 연구에서는 장애인의 직업적 능력과 특성을 고려하여 지속적인 장애인 일자리 창출이 가능한 업종과 장애인 근로자 적합 직무를 발굴하여 중증장애인 신규일자리 창출사업이 확장될 수 있도록 새로운 모델을 제안하고자 함.

2. 연구 내용 및 방법

○ 관련 법률 및 정책, 현황, 사례 검토
- 현행 중증장애인 신규일자리 창출사업(카페 I got everything) 관련 국내외 장애인 고용 및 정책 현황, 유사 장애인 일자리 창출 사례 검토.
- 중증장애인 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 관련 창업 시장 현황, 국내외 취업취약계층 일자리 현황 검토.

○ 사업 운영 성과 분석
- 카페 I got everything 관련 이해관계자 대상(5개 그룹) 온라인 설문 조사, 사업 재무·비재무 성과 분석, 사업 비용·편익 분석 수행.

○ 현장 모니터링
- 카페 I got everything 일부 점포 방문 통한 운영 상황 모니터링.

○ 전문가 대상 개별 심층 면접
- 중증장애인 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 관련 장애인 고용, 신규 직종 후보 산업 및 직종 전문가 대상 인터뷰 수행.

Ⅱ. 국내외 장애인 고용 정책 및 유사사례 분석

1. 국내외 장애인 고용 및 정책 현황

○ 우리나라는 장애인 고용을 증진하기 위해 '장애인고용촉진 및 직업재활법'에 의거한 장애인 고용의무제도 뿐만 아니라 정부 재정으로 인건비를 지급하는 장애인일자리 사업, 취업을 희망하는 장애인을 대상으로 하는 장애인 취업성공패키지 등 장애인 취업지원 제도를 시행하고 있음.

○ 장애인 고용 현황을 살펴보면, 2022 장애인통계 기준 장애인 고용률은 36.4%이며, 2022년 기업체장애인고용실태조사에 따르면 전체 기업체 중 장애인 상시근로자 1명 이상을 고용하고 있는 기업체는 약 4.3% 수준에 그치고 있음.

○ 우리나라는 장애인 고용 관련 다양한 정책들이 존재하나 일자리 창출의 큰 역할을 담당하는 민간 대기업이 장애인 일자리 창출 대신 부담금을 납부하는 비율이 높아 정책의 실효성에 대한 문제가 지적되고 있음.

○ 일본의 경우 장애인 고용 관련 법률로 '장애인의고용촉진등에관한법률'을 시행 해 오고 있으며, 장애인 의무고용 제도를 운영하고 있음.

○ 2022년 기준 일본의 '장애인 고용 상황' 자료에 따르면 민간기업, 공공기관, 독립행정법인 등 모두 고용장애인수와 실고용률이 증가하는 추세에 있으며, 근로자 1,000명 이상 민간기업의 고용률이 법정고용률을 상회하는 결과를 보임.

○ 미국은 장애인 고용 관련 법률로 장애인법과 재활법이 있으며, 우리나라와 일본과는 달리 고용의무제도를 시행하지 않고 장애인 고용 사업주에 대해 세액 공제를 지원하는 제도, 장애 청년 고용 지원 제도 등을 운영하고 있음.

○ 2022년 기준 미국의 장애인 고용률은 21.3%로 관련 데이터가 발표되기 시작한 2008년 이래 최고치를 기록하였음.

2. 국내외 유사 장애인 일자리 창출 사례

○ 카페 I got everything과 유사한 카페 업종에서의 장애인 일자리 창출 사례로 국내 19개, 해외(미국, 프랑스, 일본, 중국, 호주) 6개 사례를 조사함.

- 국내 사례 중 강남 서초구 장애인 일자리 사업인 '늘봄카페', 사회적기업 향기내는사람들의 커피 전문 브랜드인 '히즈빈스 커피', 사회적협동조합 스윗이 청각장애인의의 사회적 참여 기회를 확대하고자 운영하는 '카페스윗'을 중점 분석함.
- 해외 사례의 경우 미국의 장애인 관련 비영리법인과 커피 로스터리 기업의 파트너십을 통해 설립한 'ASPIRE Coffeeworks(어스파이어 커피웍스)', 정신 및 인지 장애인의 고용 및 훈련을 수행하는 프랑스의 'Cafe Joyeux(카페 조와이유)', 고객과의 대면 및 신체 접촉을 최소화한 서비스를 제공하는 일본의 'Bear Paw Cafe(베어파우 카페)', 중국의 'Hinichijou(비일상)' 카페 등의 사례를 중점 분석함.

○ 국내 사례에서는 카페 업종의 바리스타 일자리가 다수였던 반면, 해외의 경우 카페 업종 직무가 바리스타 이외에도 로스팅, 커피 관련 제품 생산 및 판매, 제과제빵 등 다양한 형태로 나타남.

- 채용 대상도 장애인에 집중되어 있기보다는 사회적 취약계층을 보다 폭넓게 포함하고 있는 특징을 보임.

○ 사례 분석 결과, 주요 시사점으로 첫째, 공공과 민간, 복지시설 등 다양한 주체들의 적극적인 참여와 협력, 둘째, 효과적이고 효율적인 카페 사업 운영을 위해 관련 업종에 대한 높은 이해도를 가진 조직의 참여, 셋째, 카페 운영과 장애인 근로자 관리를 위한 전문 관리 시스템 확충, 넷째, 차별화된 브랜드 가치를 통한 소비자 구매력 증진 등을 제시함.

Ⅲ. 현행 신규일자리 창출사업성과 분석

1. 사업 이해

○ 중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업은 한국장애인개발원이 '장애인복지법 제21조'에 근거하여 추진하는 사업으로, 2016년부터 카페 I got everything 브랜드를 구축하여 중증장애인의 자립 기반을 마련하고, 사회 참여 기회를 확대하고 있음.
- 공공기관, 민간기업, 직업재활전문기관 간 파트너십을 구현하여 운영 매니저 및 바리스타 등 카페 관련 직무를 대상으로 장애인 일자리를 창출함.

○ 한국장애인개발원은 점포 개소 시 인테리어 시공비 등이 포함된 지원금, 지정 상표와 영업표지, 표준화 매뉴얼, 직무 교육 및 홍보 등을 지원하며, 점포별로 최소 2명 이상의 중증장애인 고용과 최저임금 이상의 임금 지급, 점포 전체 근로자의 70% 이상을 장애인으로 고용할 것을 요구함.

○ 2023년 3월 기준 현재 운영 중인 카페 I got everything 점포는 전국 75개소이며, 운영주체가 공공기관의 경우는 61.3%, 지역별로는 수도권(서울, 경기, 인천)에 41.3%가 분포하고 있음.
- 카페 I got everything의 장애인 고용 현황은 73개소 기준 총 267명으로 그 중 직접고용 중증장애인은 224명(84.3%)에 해당하며, 중증장애인의 장애 유형은 지적장애(74.1%), 정신장애(8.5%), 자폐성장애(7.1%), 청각장애(6.7%), 지체장애 및 뇌병변 장애(1.8%) 등으로 다양함.
- 개소 이후 3년 이내 점포를 대상으로 장애인 근로자 고용 의무 기준 달성 정도를 살펴본 결과, 고용의무 기준을 100% 달성한 점포는 30개소 중 9개소(30.0%)에 그침.

2. 이해관계자 설문 조사

○ 카페 I got everything 사업의 운영 현황 및 근로환경, 만족도 등을 다각적으로 살펴보기 위하여, 사업의 주요 이해관계자인 장애인 근로자, (근로자의) 주보호자, 카페 이용 고객, 선정기관, 위탁운영기관 등 총 5개 집단을 대상으로 2023년 9월 15일부터 10월 13일까지 약 4주간 온라인 설문조사를 시행함.
- 장애인 근로자 대상 설문조사는 현재 카페 I got everything에서 근무하고 있는 49명(전체 근로자의 18.4%)의 근로자로부터 취업 경로 및 현 직장 선택 사유, 급여 및 근무 형태, 근로 환경 및 직무에 대한 주관적 평가 등과 관련한 응답을 수집함.
- 주보호자 대상 설문조사는 현재 카페 I got everything 장애인 근로자의 주보호자 13명

으로부터 근로 전후 가족 구성원의 지원 현황, 주보호자가 생각하는 장애인 일자리 만족도 및 필요한 서비스 등과 관련한 응답을 받았음.

- 카페 이용 고객 대상 설문조사는 카페 I got everything에 방문한 일반 고객 150명이 장애인 접촉 경험 및 태도, 카페 이용 현황 및 만족도 등과 관련해 응답함.
- 선정기관 20곳과 위탁운영기관 24곳에서 사업 운영 관련 및 장애인 근로자 관련 설문 문항에 응답함.

○ 이해관계자 대상 설문조사 결과를 토대로 첫째, 운영 현황을 고려한 현행 장애인 근로자 고용의무 기준의 조정, 둘째, 장애인 근로자의 실질적 요구를 반영한 지원 방안 마련, 셋째, 사업의 장애인 근로자의 만족도 향상 및 카페 이용 고객의 장애인 인식 개선 효과를 강조하여 민간 영역으로 우수 장애인 일자리 사업 모델 확대, 넷째, 카페 운영 인력의 역량 강화를 위한 교육 및 네트워크 형성 지원, 마지막으로 카페 매출 향상을 위한 메뉴 개선 등의 시사점을 도출함.

3. 비용편익 분석

○ 카페 I got everything 사업의 성과 분석을 위해 사업이 시작된 2016년부터 2022년까지 연도별로 운영 점포의 재무적 성과(매출 현황)와 비재무적 성과(장애인 고용 현황) 및 사업 전체의 비용편익 분석을 수행함.

○ 운영 점포의 재무적 성과와 비재무적 성과는 한국장애인개발원 내부 운영 현황자료를 바탕으로 연계주체별(공공/민간), 지역별(대도시/중소도시), 규모별(소/중/대) 평균 매출액과 장애인 근로자 고용 인원 수를 비교하였음.

○ 재무적 성과 분석 결과, 2022년 말 기준 코로나19 이전 수준의 매출액을 회복하지는 못하였으나 연매출액 성장률이 증가세로 돌아섰다는 점이 특징임.

- 연계주체별로는 선정기관이 공공인 경우의 매출액이 민간인 경우보다 약 1.8배 이상(2022년 기준)이며, 지역별로는 대도시에 위치한 점포가 중소도시에 위치한 점포에 비해 매출액이 분석 기간 동안 지속적으로 높게 나타남을 확인할 수 있었음.
- 점포 규모별로는 100제곱미터 이상의 대규모 점포의 평균 매출액이 소규모 및 중규모에 비해 높게 나타나지만, 2019년 이후로 연평균 매출과 월평균 매출이 다른 규모의 점포와 달리 지속적으로 줄어들고 있음.

○ 비재무적 성과 분석 결과, 2022년 기준 분석 대상 점포 76개소에 채용된 장애인 근로자는 총 247명으로 점포당 평균 채용 인원은 3.3명으로 나타남. 2020년까지는 개소 점포 수가 증가함에 따라 채용 규모가 증가하였으나, 2022년은 2021년보다 점포 수가 증가했음에도 전체 채용규모 및 점포별 평균 채용 규모가 감소함.

- 연계주체별로는 공공과 민간의 차이가 두드러지지 않고, 지역별 고용 규모는 대도시에 위치한 점포의 평균 고용 인원이 중소도시에 비해 약 1명 이상 많게 나타남.

- 점포 규모별 고용 인원은 점포 규모가 커질수록 직접고용 중증장애인 수가 많아지는 경향을 보이고 있음.

○ 사업 전체의 비용편익 분석에서는 2016년부터 2022년까지 한국장애인개발원이 카페 I got everything 개소 시 지원한 인테리어 지원 비용을 비용 항목으로 하고, 편익 항목으로는 크게 1) 카페 I got everything 에 근로했던 장애인 근로자의 소득 증가 성과, 2) 근로자 소득 증가로 인한 세수 증대(소득세, 부가가치세) 성과, 3) 장애인 근로자 대상 일상 지원 투입 시간 감소로 인한 가족 삶의 질 개선 성과를 화폐 가치로 측정하여 분석함.

- 특히 편익 항목의 경우 카페 I got everything에 근로함으로써 발생한 추가적인 성과를 측정하고자 함. 따라서 장애인 근로자 소득 증가 성과는 카페 I got everything에 근로한 장애인 근로자 소득 금액의 전체가 아닌 타 장애인 근로자의 평균 소득 대비 카페 I got everything에서 근무하는 근로자 소득의 증가분을 측정한 결과를 적용하였으며, 세수 증대 성과도 해당 측정 결과를 토대로 추정함.

○ 사업 시행 이후 2022년 말까지 할인율 4.5%를 적용한 후의 총 비용은 약 48억 5천만 원, 총 편익은 약 73억 3천만 원으로 비용대비 편익 비율은 1.51로 나타남.

4. 성과 분석 종합 제언

○ 카페 I got everything 사업의 성과 분석 결과를 토대로 한 종합적인 개선 방안은 다음과 같음.

- 첫째, 한국장애인개발원의 역할과 카페 운영의 전문성을 고려해 프랜차이즈사업 방식과 유사하게 운영하되, 카페 운영에 전문성을 가진 거점 기관이 카페 I got everything 프랜차이즈 본사 역할을 수행하고 한국장애인개발원은 이를 지원하는 역할을 담당하는 방식으로 사업의 운영 구조를 개선할 필요가 있음.
- 둘째, 점포별 재무 성과가 다른 상황에서 동일한 의무 기준을 적용하고 있는 현재 장애인 근로자 고용 의무 기준을 보다 현실적으로 유연화하는 것이 바람직함.
- 셋째, 카페 I got everything 운영을 위한 통합 관리 시스템을 구축하여, 운영기관 담당자 및 한국장애인개발원의 과도한 관리 부담을 줄이고, 정확한 데이터에 기반한 운영 효율성 증대가 필요함.
- 넷째, 장애인 고용의무 달성률 이외 다양한 양적, 질적 성과지표를 체계적으로 관리하고, 해당 결과를 내외부적으로 활용할 방안을 모색할 필요가 있음.

Ⅳ. 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발

1. 창업 시장 현황

○ 중소벤처기업부(2023)의 '2022년 창업기업 동향'에 따르면 2022년 연간 창업기업 수는 총 131만 7,479개로 집계됨. 전년 대비 7.1%(100,494개)가 감소하였으며 이는 고물가, 고금리, 고환율로 인한 경기 침체에 따른 것으로 보임.

- 주요 창업 증가 업종으로는 농업·어업 및 광업(12.9%), 도·소매업(7.3%), 예술·스포츠·여가업(6.6%) 순으로 조사되었는데, 농업·어업 및 광업의 경우 귀농 인구 증가, 스마트팜 등 첨단기술 등장 등이 영향을 끼친 것으로 짐작할 수 있음.
- 주요 창업 감소 업종으로는 금융·보험업(21.2%), 건설업(5.9%), 제조업(3.3%)으로 조사되었고, 감소 폭이 가장 큰 금융업, 금융 및 보험 관련 서비스업의 경우 경기침체, 금리 인상의 영향으로 창업이 감소한 것으로 판단됨.

○ 장애인 창업의 경우, 우리나라는 「장애인기업활동촉진법」을 제정하여 시장에서 종합적인 지원 및 사업활동의 기회를 우선하여 보장받을 수 있도록 보호하고 있고, '중소기업창업지원법'에서 장애인 기업인 경우 사업화 지원, 판로개척, 창업기반시설 확충 등을 우대하도록 규정하고 있음.

- 또한 정부는 「장애인기업활동촉진법」에 근거하여 장애인기업종합지원센터를 설치하고 장애인 맞춤형 창업 교육, 장애인 창업 점포 지원, 장애인 창업사업화 지원, 발달장애인 가족 창업 특화사업장 지원 등 다양한 지원 프로그램을 제공하고 있음.한국장애인고용공단은 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따라 장애인의 자립을 지원하고 사업주의 장애인 고용을 지원하기 위해 설립되었음.
- 장애인표준사업장 설립 지원, 자회사형 장애인 표준사업장 설립 지원, 장애인 고용장려금 지급, 장애인 신규고용장려금 지급등의 사업을 지원하고 있음.

○ 중소벤처기업부의 2021년 장애인기업 실태조사에 따르면, 국내 장애인 사업체는 총 115,347개로 국내 중소기업의 1.9% 정도를 차지하고 있으며, 업종은 주로 도매 및 소매업(29.9%), 숙박 및 음식점업(19.5%), 제조업(17.9%)에 속함.

- 대표자의 장애 유형은 지체장애(65.2%)가 1순위, 그 다음으로 시각장애(12.4%), 청각장애(7.9%)순으로 많고, 장애인이 대표로 있는 기업의 장애인 종사자는 대부분 4~6급의 경증장애인(73.7%)에 해당함.

○ 장애인 창업의 성공 요인을 다룬 선행 연구들로 이원희(2010), 오동훈·김창완(2017), 조세형(2019), 정동열(2019) 등을 살펴보았으며, 창업관련 자격증 등 창업 요인 및 창업 자금 요인, 장애유형에 맞는 창업 아이템, 사업 단계별 맞춤형 지원, 창업 교육 및 아이템 발굴 지원 등의 중요성을 파악할 수 있었음.

2. 국내외 취업취약계층 일자리 현황

○ '고용정책기본법' 제6조에 따르면 '학력·경력의 부족, 고령화, 육체적·정신적 장애, 실업의 장기화, 국외로부터의 이주 등으로 인하여 노동시장의 통상적인 조건에서 취업이 특히 곤란한 사람과 '국민기초생활 보장법'에 따른 수급권자 등'을 취업취약계층으로 정의하고 있으며, 이들의 고용촉진을 위해 국가와 지방자치단체의 시책을 수립 및 시행하여야 함을 명시하고 있음.

○ 따라서 정부에서는 '고용정책기본법'에 의거 취업취약계층 등의 고용안정을 지원하기 위해 매년 7가지 유형으로 구분되는 재정지원 일자리사업을 추진하고 있음.

- 7가지 유형은 직접일자리, 직업훈련, 고용서비스, 고용장려금, 창업지원, 지원고용 및 재활, 실업급여 유지 및 지원을 포함함.

○ 또한 재정지원 일자리 등 정부 지원만으로 우리 사회에서 충분하게 공급되지 못하는 사회서비스 및 일자리에 대한 보완책 중 하나로 '사회적기업 육성법'을 제정하여 취약계층을 대상으로 사회서비스를 확충하고 일자리를 창출하도록 장려하고 있음.

○ 정책 현황 검토에 이어 취업취약계층 일자리 창출 관련 36개 사례를 살펴본 결과, 30개의 사례가 사회적기업 및 소셜벤처에 해당하였으며, 업종 및 직무로는 주로 청소업과 소독·방역업, 각종 돌봄 서비스, 식품 제조를 포함한 외식업, 제품 제작 및 포장 등 제조업이 다수였음.

○ 취업취약계층 중 장애인 일자리 창출 사례를 중점적으로 살펴보기 위해 앞서 검토한 카페 업종을 제외하고 총 33개의 국내 사례를 조사하였음.

- 총 33개 중 22개의 사업체가 발달장애인을 주요 채용 대상으로 하고 있었으며, 업종 및 직무 중 제과제빵과 같은 음·식료품 제조업, 세탁업과 같은 기타 서비스업, 디자이너, 오케스트라 단원과 같은 예술·스포츠 및 여가관련 서비스업에 해당하는 사례가 많았음.
- 이 중에서도 대기업 출자 자회사형 장애인 표준사업장으로 방진의류 제조/세탁/부자재 유통과 제과/제빵/신선편의식 제조 등을 수행하는 SK 하이닉스의 '행복모아(주)', 새로운 유형인 지분투자형 장애인 표준사업장으로 재단법인 브라이언임팩트가 후원하고 사회적기업 베어베터가 기획한 '브라보비버', 지속 가능성을 고려한 친환경 제품을 자체 생산 또는 OEM·ODM 방식으로 생산하는 '동구밭'의 사례를 중점적으로 살펴봄.

○ 취업취약계층 관련 해외 사례로는 미국, 캐나다, 영국, 독일 등을 포함한 12개국의 23개 사례를 조사하였음.

- 참고한 사례들은 주로 정신적 장애인(신경다양성 당사자 포함, 15건)을 주요 채용 대상으로 하고 있었으며, 6건의 사례는 특정 장애 유형을 지정하고 있다기 보다 장애인 전체 혹은 장애인을 포함한 취업취약계층으로 채용 대상을 확대하고 있었음.

- 업종 및 직무는 국내 사례에서도 확인하였던 제과제빵과 같은 음·식료품 제조업, 세탁업과 같은 기타 서비스업도 있었으나, IT산업 관련 직무가 다수였음. IT산업 직무 세부 유형으로는 소프트웨어 개발자, 빅데이터 보트, 데이터 분석, 데이터 라벨링, 테스팅 서비스 등이 있었음.
- 주요 사례로 신경다양성 인재 채용 시스템을 갖춘 데이터 및 소프트웨어 품질 엔지니어링 기업인 미국의 'Ultranauts(울트라넛츠)', 자폐 스펙트럼 장애인을 IT 컨설턴트로 고용하는 국제 컨설팅 기업이자 사회적 기업인 독일의 'Auticon(오티콘)', 스웨덴 정부가 출자하여 설립한 장애인 고용 사회적 기업이자 스웨덴 최대 규모의 서비스 제공 기업인 'Samhall(삼할)'을 세부적으로 검토함.

○ 국내 장애인 창업 시장 현황 조사 및 국내외 취업취약계층의 일자리 창출 사례 검토 결과, 이를 토대로 첫째, 교육훈련과 일자리 지원이 연계된 체계 구축, 둘째, 채용 대상자에게 적합한 업무 환경 조성 노력, 셋째, 지속가능성을 고려한 환경 부문의 일자리 관심 증대, 넷째, 고부가가치 산업 부문 일자리 중요성 등을 확인하였음.

3. 개별 심층 면접

○ 중증장애인 신규일자리 창출 사업의 업종·직무 개발과 시범사업의 가능성을 확인하고, 시범사업 후보 업종에서 발굴할 수 있는 세부 직무와 해당 업종의 시장 내 확장성을 확인하고자 장애인에 대한 이해도가 높은 전문가 혹은 장애인 일자리 창출이 가능할 것으로 예상되는 7개 업종의 전문가를 선정하고, 개별 심층 면접을 수행함.
- 면접 방식은 온·오프라인 방식을 모두 활용하였으며, 면접 시 장애인 일자리 창출 가능성, 세부 직무, 공공기관(한국장애인개발원)과 협력 시 필요한 지원에 관해 중점적으로 질의함.

○ 7개 업종 전문가 소속 및 전문 분야는 다음 〈표 Ⅰ〉과 같음

〈표 Ⅰ〉 개별 심층 면접 대상자

구분	소속 및 직위	전문 분야
A	S대학교 스포츠과학과 명예교수 (前 대한장애인체육회 임원)	장애인 체육
B	P기업 장애인표준사업장 실장	장애인 표준사업장
C	농업 – 스마트팜(메트로팜) P기업 대표	스마트농업
D	장애인 취업·채용연계 스타트업 대표	장애인 채용 및 취업 컨설팅
E	다회용기전문 자원순환 T기업 PD	친환경, 재활용
F	리퍼브전문 자원순환 P기업 대표	친환경, 유통
G	장난감 업사이클링 전문 자원순환 K기업 대표	친환경, 재활용

○ 7개 업종 전문가 심층 면접을 통해 장애인 일자리 유지를 위한 사업 운영의 안정성, 장애 유형 및 정도를 고려한 직무 개발, 안전한 작업 환경 구축 및 업무에 요구되는 능력 검토 등의 중요성을 파악하였음.

4. 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발

○ 창업시장 현황, 국내외 취업취약계층 일자리 현황 및 사례 조사, 전문가 개별 심층 면접 등을 토대로 카페 업종을 제외하고 11개 업종, 109개 이상의 직무가 후보군으로 선별됨.
- 후보 업종 및 직무는 첫째, 시장 가능성, 고용 확장성, 보호된 시장, 사회적 기여도에 대한 검토를 수행함.
- 연구진 검토 결과 도출된 5개의 업종은 수익성, 실행 가능성, 직무 적합성, 일자리 질 등 사업 운영 가능성과 타당성에 대하여 해당 업종의 전문가 인터뷰를 통해 2차 검토가 이루어짐.

○ 최종적으로 3개 업종(편의점 업종, 자원순환 업종, 병원 업종) 및 업종 내 관련 직무 12개를 발굴함.

○ 편의점 업종은 1인 가구 및 작은 용량의 상품 소비 증가 현상과 맞물려 시장 성장 가능성이 높아 추가적 장애인 창출이 가능할 것으로 판단되며, 고객 응대 및 청소, 상품 검수 및 진열 등의 직무는 장애인이 특정 기술이나 경력 없이도 업무를 수행할 수 있다는 점에서 시장성 및 장애인 업무 적합성 측면 모두 높은 평가를 받아 신규 업종으로 선정됨.
- 편의점 업종을 대상으로 한 사업 유형은 현재 운영되고 있는 카페 I got everything 점포 공간의 일부를 활용한 카페 연계형과 일반 편의점 창업과 유사한 형태인 신규 점포 개소형 등 2가지 형태로의 운영을 제안함.

○ 자원순환 업종은 폐장난감의 수리를 통한 재활용 및 분해를 통한 폐플라스틱 자원화와 반품된 상품을 폐기하는 대신 재상품화하는 업종으로 최근 주목받고 있는 환경 관련 산업의 성장 가능성, 장난감을 다루는 장애인들의 정서적 안정감 증대, 장애 유형과 크게 상관없는 업무 특성 등에서 신규 일자리 창출 사업으로 적합하다고 평가됨.
- 해당 업종 내 장애인 적합 직무는 리퍼브 업종의 경우 분류 및 검품, 재상품과, 물품 판매 등이 있으며 장난감 업사이클링 업종의 경우 수거, 분류 및 검품, 재상품화, 물품 판매 등이 포함되며, 해당 사업의 운영기관은 업사이클링 분야의 전문성을 가지고, 취업 연계형 교육 프로그램을 운영할 수 있는 기업을 대상으로 모집할 것을 제안함.

○ 마지막으로 병원 업종은 대표적인 고부가가치 산업인 의료 산업에 해당되며, 매우 다양한 직무를 가진 업종으로 일자리 추가 창출 가능성이 높고, 일부 특정 장소를 제외하면 장애인 근로자에 쾌적하고 안정성이 높은 작업 환경을 제공할 수 있다는 점에서 신규 사업 업종으로 선정됨.

- 하지만 일정 규모 이상의 장애인 일자리를 창출할 수 있는 협력 의료기관의 모집이 수월하지 않을 수 있다는 점을 고려하여 장애인 근로자를 대상으로 하는 구인/구직 컨설팅을 제공하는 전문업체를 운영기관으로 선정하여 협력 병원과 예비 장애인 근로자를 대상으로 각각 컨설팅을 제공하도록 하고, 병원 분야 장애인 구인/구직 전문 플랫폼을 개설하는 등 참여자들에게 병원 업종의 장애인 일자리 접근성을 높일 것을 강조함.
- 특정 기술 및 자격이 요구되지 않는 병원 내 장애인 적합 직무는 환자 이송 업무, 의료기기 세척 및 소독, 위생 용품 관리, 홍보 업무 보조 등이 제안됨.

○ 한국장애인개발원은 장애인의 사회 참여 및 일자리 창출을 위해 장애인 복지 관련 조사·연구·평가 및 정책개발·복지진흥을 수행하는 기관으로, 신규일자리 창출 사업에서도 기관의 성격을 고려한 역할을 전담하는 것이 중요함.

- 따라서 제안된 한국장애인개발원의 담당 역할은 사업 시작 전 사업 참여 주체들이 장애인의 권리를 보호하고 지속적인 일자리를 창출할 수 있는지에 대한 검토, 취업을 희망하는 장애인들에 대한 욕구 조사 수행, 사업의 성과를 평가할 수 있는 기준 마련, 업종과 직무에 대한 전문성을 가진 기관을 운영기관으로 선정하는 것이 있음.
- 또한 사업 시작 후 운영기관이 장애인 일자리를 지속적으로 창출하고 있는지, 장애인 근로자의 권익을 보호하는지에 대한 지속적인 관리 감독 역할을 해야함.
- 이 외에 인프라와 시설을 지원하고 사업홍보, 지역사회와의 협력을 증대할 수 있도록 네트워크를 구축하는 역할을 해야 하며, 최종적으로 본 사업의 효과성 극대화를 통해 우수 일자리 사례로의 발전과 민간에의 확산을 위해 노력해야 함.

Ⅴ. 결 론

○ 본 연구에서는 현행 카페 I got everything 사업의 유사 사례, 사업 운영 현황, 이해관계자 대상 설문조사 결과, 사업 성과를 다각도로 분석하고 운영 개선점을 도출하였으며, 관련 전문가 인터뷰 및 사례 분석을 통해 향후 중증장애인 일자리 창출을 확대할 수 있는 가능성이 높다고 판단되는 카페 이외의 신규 업종 및 장애인 적합 직무를 발굴, 제안하였음.

○ 한편 연구의 한계로 다음과 같은 점을 들 수 있음.

- 첫째, 이해관계자 대상 설문조사에서 장애인 근로자 주보호자의 응답 수가 적어, 해당 응답 결과가 주보호자 그룹을 대표하는 의견으로 보기 어렵다는 측면이 존재함.
- 둘째, 사업의 비용편익 분석에 활용한 내부 자료가 일부 누락되어 있어 결과 해석에 유의할 필요가 있음.
- 셋째, 신규 업종 및 직무 개발 부분에서 업종의 우선 순위 및 판단 기준별 점수 등 정량적인 평가 및 직무에 요구되는 세부적인 체크리스트까지 제시하지는 못했다는 한계가 있음.

○ 향후에는 보다 정확한 데이터를 토대로 카페 I got everything 사업 성과를 측정하고, 본 연구에서 측정한 성과 항목 이외 다양한 사회적 성과 항목을 발굴하며, 신규 업종 확정 이후에 추가적으로 필요한 세부 사업 운영 지침 및 평가 체크리스트 등의 개발하는 등의 후속 작업이 필요할 것으로 판단됨.

Ⅰ 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

한국은 유럽, 미국에 이은 커피 소비량 3위 수준으로, 2020년 기준 성인 1명당 연간 367잔을 소비하고 있다. 2023년 관세청이 발표한 자료[1]에 따르면 2022년 생두와 원두의 수입액은 13억 달러로 전년 대비 42.4%가 증가하여 역대 최초로 수입액 10억 달러를 돌파하였다. 그러나 코로나19 팬데믹 당시 바이러스 확산 방지를 위한 이동 및 모임 제한 등의 영향으로 오프라인 매장 유입 고객이 배달 및 픽업 서비스로 대거 이동하며 기존 운영 카페들의 휴·폐업이 장기화되었고(김기룡 외, 2020) 신규일자리 창출 사업의 일환으로 운영되는 카페 I got everything 점포 역시 매출에 큰 타격을 입었다. 무엇보다 매출에 직접적으로 영향을 받는 장애인 고용률이 목표치에 도달하지 못하고 있어 신규일자리 창출사업의 현황분석과 내·외부 환경 조사를 통한 운영의 고도화와 경쟁력 강화가 필요하다. 이에 본 연구에서는 현행 신규일자리 창출사업 카페 I got everything의 국내외 유사사례, 운영 현황, 이해관계자 대상 설문조사, 비용편익 분석을 통해 신규일자리 창출 사업의 양적, 질적 도약을 위한 사업 방향성 재수립 및 활성화 방안, 한국장애인개발원의 기능과 역할을 제시하고자 한다.

장애인 일자리 사업은 장애인에게 일자리를 제공하고 그 일자리를 통해 사회 참여를 확대하고, 소득 보장을 지원하며, 장애 유형별 맞춤형 신규일자리를 발굴, 보급하여 장애인 일자리를 확대하고, 근로연계를 통한 장애인 복지 실현 및 자립생활을 활성화하는 데 그 목적이 있다(이인재, 2021). 특히 중증장애인의 경우 지속적인 경제활동을 위해 이들에게 적합한 직무 개발이 필요하며, 맞춤형 일자리의 제공은 필수적이다(나운환 외, 2019). 그러나 현행 사업은 카페라는 단일 업종과 직무에 국한되어 있어 다양한 유형의 장애인들의 직업에 대한 욕구를 충족하기 어려우므로 새로운 영역의 장애인 일자리 개발이 필요하다. 이에 본 연구에서는 국내 창업 시장과 취업취약계층 일자리 현황을 확인하여 시장성이 있는 업종에서 장애인의 직업적 능력과 특성을 고려한 직무를 발굴하여 신규일자리 창출 사업의 새로운 모델을 제안하고자 한다.

본 연구의 목적은 국내외 장애인 일자리 창출 관련 정책과 국내외 유사 사례를 분석하고 현행 신규일자리 창출사업 카페 I got everything의 운영 현황 및 이해관계자 대상 설문조사, 운영 현황과 효과성을 살펴보고 사업을 고도화하기 위한 한국장애인개발원의 역할과 전략을 모색하는 데 있으며, 국내 장애인 창업 지원 제도 및 국내외 취업취약계층 일자리 분석을 통해 신규일자리 창출사업의 업종·직무를 개발하여 단일 업종으로 한정된 신규일자리 창출사업의 다양화와 지속성을 도모하는 데 있다.

1) 관세청(2023), 보도자료: 지난해(2022년) 커피(생두+원두) 수입액 역대 최대.

2. 연구 내용 및 방법

1) 문헌조사(기초자료 분석)

(1) 외부 현황분석

국내외 장애인 고용 관련 법률과 주요 정책, 고용 현황을 살펴보고, 현행 신규일자리 창출사업 카페 I got everything과 유사한 국내외 장애인 일자리 창출 사업과 취업취약계층 대상을 위해 지원되고 있는 창업 및 일자리 사업 사례를 검토하고 비교 분석하여 시사점 및 개선 사항을 도출하였으며, 신규일자리 창출사업의 업종·직무 개발에 대한 시장성과 타당성을 분석하였다.

(2) 내부 현황분석

한국장애인개발원의 협조를 통해 신규일자리 창출사업 카페 I got everything의 매뉴얼과 2023년까지 전체 점포의 매출액, 순이익, 장애인 근로자 등 운영 현황을 중심으로 살펴보았으며 그에 따라 운영체계, 운영 지침, 운영 현황 등에 대하여 전반적으로 진단하고 개선 방향 도출을 위한 운영체계 재수립 및 한국장애인개발원의 역할을 제시하였다.

2) 질적 조사

(1) 현장 모니터링

신규일자리 창출사업 현안을 분석하기 위하여 카페 I got everything의 일부 점포에 방문하여 운영 상황을 모니터링하고, 위탁운영기관 담당자 혹은 카페 매니저를 대상으로 카페 운영에 대한 의견을 청취하였다.

(2) 개별 심층 면접(Individual In-Depth Interview)

신규 일자리 창출 사업 업종·직무 발굴을 위해서 장애인 고용과 관련하여 경험이 있거나, 신규 사업으로 제안되는 직종의 전문가를 대상으로 장애인 취업의 가능성과 타당성 및 장애인 채용과 관련된 수요에 대한 의견을 청취하였다.

3) 양적 조사

(1) 설문조사

이해관계자 인식 조사를 위하여 설문조사는 현행 카페 I got everything 사업의 이해관계자인 장애인 근로자, 주보호자, 카페 이용고객, 선정기관, 위탁운영기관 5집단으로 진행하였다. 카페 운영 현황 및 근로환경, 애로사항, 만족도 등을 조사하였으며, 이를 통해 현안 및 문제점을 파악하여 개선방안을 도출하였다. 온라인 설문조사는 약 4주간 진행하였으며 총 255명이 설문에 참여하였다.

(2) 비용편익 분석

신규일자리 창출사업의 투입자원 대비 사업운영의 효과성을 분석하고 향후 개선방안을 제안하기 위해 카페 I got everything의 점포별 매출 자료와 고용자료를 토대로 지점별, 연계주체별, 지역별, 규모별로 재무성과를 분석하였다. 또한 비재무 성과로서 장애인 근로자 고용성과를 연계주체별, 지역별, 규모별로 분석하였으며, 마지막으로 중증 장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출사업인 카페 I got everything의 비용편익 분석을 수행하였다.

Ⅱ 장애인 고용 관련 현황 및 사례

1. 국내외 장애인 고용 및 정책 현황

1) 국내

(1) 장애인 고용 관련 법률 및 주요 정책

① 장애인 고용의무제도

한국의 장애인 고용의무제도는 1990년 제정되고 1991년부터 시행된 「장애인고용촉진등에관한법률」(현 「장애인고용촉진 및 직업재활법」)에 의거하여 시작되었다. 1991년 도입 초기 국가 및 지방자치단체 2%로 시작된 장애인 의무고용률은 점진적으로 상향 조정되어 2023년 현재 민간기업은 3.1%, 국가 및 지방자치단체와 공공기관은 3.6%의 장애인을 고용하도록 정하고 있다(〈표 1〉참조). 도입 당시에는 국가 및 지방자치단체와 상시근로자 300인 이상 사업주를 대상으로 시행하였으며, 2005년부터 현재 제도와 같이 국가와 지방자치단체 및 상시근로자 50인 이상의 사업주를 대상으로 하고 있다. 고용의무제도의 인정 대상은 장애인등록제도에 따라 등록된 법정 등록장애인과 국가유공자가 포함된다.

고용의무제도는 중증장애인 2배수(더블카운트) 인정제도에 따라 월 소정근로시간이 60시간인 중증장애인을 고용한 경우 장애인 2명을 고용한 것으로 인정하고 있다. 고용의무제도를 미이행할 경우, 명단공표제도를 통해 장애인 고용의무 이행률이 낮은 사업주에 대해 고용의무이행지도를 실시하며, 부담금 가산제도를 통해 장애인 의무고용률에 따라 부담금을 가산하고 있다. 장애인을 고용한 기업과 미고용한 기업 간 발생하는 경제적 불균형을 해소하기 위해 부담금을 산정하는데, 우리나라는 2010년부터 현재까지 매년 추정되는 장애인 고용에 따른 특별비용과 묵시적 비용, 그리고 해당연도의 최저임금 60% 중 높은 값을 부담기초액으로 산정하여 부과하고 있다.

〈표 1〉 한국 장애인 의무고용 현황

단위: %

구분		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
국가 및 지자체	공무원	3.4	3.4	3.4	3.6	3.6
	비공무원	3.4	3.4	3.4	3.6	3.6
공공기관		3.4	3.4	3.4	3.6	3.6
민간기업		3.1	3.1	3.1	3.1	3.1

*출처: 한국장애인고용공단 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

한편 법정 장애인 의무고용률은 지속해서 증가하고 있으나 많은 기업이 장애인을 고용하는 것보다 부담금을 납부하는 것이 유리하다고 판단하는 경우가 많아 제도의 실효성이 문제로 지적되고 있다. 2022년 기준 국내 민간기업 중 장애인의무고용률 미달로 인해 부담금을 내야 하는 100인 이상 기업은 전체의 절반이 넘는 14,942곳(53.6%)이며, 기업들이 낸 부담금 총액은 2013년 약 3,317억 원에서 2022년 7,438억 원으로 10년 새 2.24배 급증하였다(더나은미래, 2023).

이외 장애인 의무고용률을 초과하여 장애인을 고용하는 기업에 장려금을 지급하는 장애인 고용장려금 제도가 있으며, 초과 고용 장애인 근로자 1인당 장애 정도와 성별을 구분하여 월 35~90만 원을 지급한다. 또한 2022년 1월 이후 5인 이상 50인 미만의 상시근로자를 고용하는 기업이 장애인을 신규 고용하여 6개월 이상 고용을 유지한 경우, 장애인 신규 고용장려금을 지원하는 제도가 새로 시행되었다.

② 장애인 일자리 사업

장애인일자리 사업은 정부 재정으로 인건비가 지급되는 사업으로, 재정지원 일자리 중 지원고용 및 재활 유형에 해당[2]되며, 「장애인복지법」제21조(직업)과 「장애인복지법 시행령」 제13조의2(장애인일자리사업 실시)에 근거하여 추진되고 있다. 취업이 어려운 장애인에게 공공형 일자리를 제공하여 사회참여를 높이고 소득보장을 지원하는 것을 목적으로 한다. 만 18세 이상 등록장애인이면 누구나 참여할 수 있으나 2년 이상 해당 사업에 연속으로 참여하였거나 국민건강보험 직장가입자 및 사업자등록증이 있는 사람 등은 참여가 제한되며, 유형별 근무시간, 참여 대상, 업무 내용 등이 다르게 적용된다.

일자리 유형과 참여자 대상이 지속적으로 확대 개편되어 2023년 현재 일반형 일자리, 복지형 일자리, 특화형 일자리(시각장애인 안마사 파견, 발달장애인 요양보호사 보조일자리) 유형에 29,546명이 참여하고 있으며, 복지일자리 유형이 53.5%로 가장 많은 비중을 차지한다(한국장애인개발원 홈페이지).(〈표 2〉참조).

〈표 2〉 장애인 일자리 사업 참여자 현황

단위: 명

구분	총계	일반형 일자리		복지형 일자리	특화형 일자리	
		전일제	시간제		시각장애인 안마사 파견사업	발달장애인 요양보호사 보조일자리
2021년	24,896	6,690	2,775	13,644	910	877
2022년	27,546	7,190	3,425	14,844	1,110	977
2023년	29,546	7,590	3,925	15,794	1,160	1,077

*출처: 한국장애인고용공단 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

2) 보건복지부의 장애인일자리 사업은 재정지원 일자리사업 중에서 직접일자리사업 유형으로 분류되다가 2022년부터 지원고용 및 재활 유형으로 재분류되어 성과 관리 실시중임.

일반형 일자리는 미취업 장애인의 일반노동시장으로의 연계를 위한 실무능력 습득을 지원하기 위한 일자리로 전국 주민센터 및 공공기관 등에서 장애인복지행정 등의 업무를 수행하도록 한다. 일반형 일자리는 주 5일 40시간을 일하는 전일제와 주 20시간을 일하는 시간제로 구분된다. 복지형 일자리는 취업이 어려운 장애인에게 장애 유형별 다양한 일자리를 개발, 제공하여 직업 경험을 지원하는 일자리로서 18세 이상 미취업 등록 장애인 대상 참여형 일자리와 장애 학생을 대상으로 하는 특수교육-복지연계형 일자리로 구성된다. 특화형 일자리는 시각장애인과 발달장애인 대상 일자리로 구분되는데, 시각장애인 안마사 일자리는 안마사 자격을 지닌 미취업 장애인이 노인복지관과 경로당을 이용하는 어르신들에게 안마 서비스를 제공하고, 발달장애인 요양보호사 보조 일자리는 발달장애인을 요양보호사의 전반적 업무를 지원하는 일자리에 배치하는 일자리이다.

고용노동부(2023)에서 발표한 장애인 일자리사업의 정량지표별 평가 결과(2022년도 기준)에 따르면 특화형(51.7%)을 제외한 일반형(30.1%)과 복지형(31.1%) 모두 30% 초반의 반복 참여율을 기록하였으며, 취업률 측면에서 가장 높았던 것은 일반형(14.4%)이고 가장 낮았던 것은 특화형(12.8%)이었다. 고용유지율을 확인한 결과, 6개월 이상 고용유지율은 내역사업 모두 50% 내외의 높은 수준을 보인 반면 12개월 이상 고용유지율은 30% 중반으로 떨어지는 것을 볼 수 있었다. 직업훈련 및 고용서비스 연계율을 살펴본 결과, 특화형(23.7%)만이 20% 이상의 연계율을 기록하였으며, 나머지 사업들은 10% 초중반에 불과한 연계율을 보였다. 취업 소요 기간은 모두 60일 이상으로 다소 긴 편인데, 특히 일반형의 경우 취업에 소요되는 기간이 102일에 달했다(<표 3>참조).

<표 3> 2022년 장애인일자리사업 정량지표 결과

단위: %, 일

구분	반복 참여율	취약계층 참여율	취업률 (6개월 이내)	고용유지율		직업훈련·고용서비스 연계율	취업 소요 기간
				6개월 이상	12개월 이상		
장애인 일자리 사업	37.6	100.0	13.5	51.3	36.4	16.4	80.6
일반형 일자리	30.1	100.0	14.4	51.6	35.6	14.0	102.0
복지형 일자리	31.1	100.0	13.2	46.2	36.1	11.6	62.9
특화형 일자리	51.7	100.0	12.8	56.0	37.6	23.7	77.0

*출처: 고용노동부(2023), 2023년 재정지원 일자리사업 성과평가 결과.

장애인일자리 사업은 장애인에게 재정지원 일자리를 제공함으로써 일자리 창출 및 확대에 직접적으로 기여[3]하고 있으며, 일반 노동시장에 진입이 상대적으로 더 어려운 장애 정도가 심한 장애인 및 여성 장애인의 경제활동 참여율을 제고[4]하며 노동시장에 긍정적인 영향을 미치고 있

3) 2022년 27,546명에게 재정지원 일자리 제공하여 2007년 4,990명 대비 550% 증가함(2023년 재정지원 일자리사업 성과평가 보고서)

4) 장애인일자리 사업 참여자 심한 장애의 비율 62.3%, 여성장애인 비율 44.0%, 경제활동실태조사 심한 장애의 비율 23.8%, 여성장애인 24.1%와 비교했을 때 높은 수준임(2023년 재정지원 일자리사업 성과평가 보고서)

다. 다만, 전체 장애인의 일자리 사업 참여율을 제고함과 동시에 직업능력(소득활동능력)에 기초한 일자리 배치 등 사업의 합리적 운영을 강화할 수 있는 조치가 필요한 상황이다.

③ 장애인 취업지원 제도

취업을 희망하는 장애인을 대상으로 제공되는 지원 제도로는 장애인 취업성공패키지, 중증장애인 지역 맞춤형 취업지원 제도, 근로장애인 전환지원 사업, 장애학생 취업지원 등이 있다.

2012년에 시작된 장애인 취업성공패키지는 만 18세 이상 구직 장애인을 대상으로 개인별 취업 활동 계획을 수립하고 이에 따른 구직역량을 강화하기 위해 취업 코칭 및 직업 훈련, 취업 알선 등의 단계별 지원 프로그램을 제공하는 제도이다. 프로그램 이수 후 취업에 성공하면 근속기간에 따라 취업성공수당을 차별적으로 지급하여 고용 안정을 지원한다.

한편 2019년부터 시행된 중증장애인 지역 맞춤형 취업지원 제도는 동료지원활동 참여를 통해 경제활동에 참여하고자 하는 비경제활동 또는 실업 상태의 중증장애인을 대상으로 한다. 중증장애인 참여자들의 취업 의지를 향상시키기 위해 자조모임, 상담 등 지원 활동을 제공하는데, 이때 참여자들을 지원하는 지원가들도 중증장애인으로 구성되는 것이 특징이며 이들을 '동료지원가'로 칭한다. 동료지원가는 지정된 관련 교육과정(동료상담 및 자조모임 활동 관련)을 수료하여 전문성을 갖춘 중증장애인에게 해당 업무에 지원할 수 있는 자격을 부여하며, 지자체에서 선정한 사업 수행기관과 근로계약을 체결하게 된다. 해당 사업의 참여자들에게는 회당 참여자 수당(5,000원)을 지급(최대 15회)하며, 동료지원가들의 경우 월별로 책정된 기본 지원금(월 60시간 기준 89만 원)을 지급한다.

근로장애인 전환지원 사업은 2020년부터 시행된 사업으로 직업재활시설의 최저임금 적용 제외 인가 근로 장애인이 직업재활과 훈련을 통해 최저임금 이상 양질의 일자리로 전환할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다. 지원은 크게 전환준비, 전환지원, 고용안정의 3단계로 이루어지며 첫 번째 전환준비 단계에서는 직업역량 강화 훈련, 교육, 체험 등이 제공되며 월 30만 원의 고용전환촉진수당을 지급한다. 2단계 전환지원에서는 지원고용, 인턴제 등 다양한 취업지원 프로그램과 취업 알선 서비스를 제공하며, 3단계 고용 안정에서는 전환에 성공한 장애인 근로자들의 안정된 직업생활을 위해 직무지도원, 근로지원인, 보조공학기기 등 고용유지를 위한 지원과 최대 100만 원의 취업성공수당을 제공한다.

장애학생 취업지원 사업은 고등학교 전 학년 및 전공과 재학 중인 장애학생을 대상으로 개인별 능력과 선호에 맞는 진로설계 컨설팅, 취업 준비 프로그램을 제공해 졸업 후 취업을 지원한다. 2020년부터는 장애학생의 직업평가, 직업교육, 고용지원, 사후관리 서비스를 일원화하기 위한 범부처 장애학생 진로 취업지원 연계 시스템을 구축하고, 적시에 필요한 취업 서비스 제공, 이력관리를 통한 맞춤형 취업지원 서비스를 강화하고 있다(〈표 4〉참조).

〈표 4〉 장애학생 진로 취업지원 연계 시스템에서의 기관별 역할

구분	교육부	고용노동부 (장애인고용공단)	보건복지부 (장애인개발원)
역할	나이스(NICE)시스템을 통해 학령기 진로·직업교육 이력과 요구사항 등을 작성하여 서비스 의뢰	직업상담 및 평가, 서비스 분류 및 매칭, 취업지원 및 사후관리 서비스 제공	장애인 일자리사업, 취업 전(보호고용, 직업훈련) 서비스 및 사후관리 서비스 제공

*출처: 교육부(2019), 장애학생 진로·직업교육 활성화 방안('20~'22).

(2) 장애인 고용 현황

우리나라의 장애인 고용률은 36.4%로 전체 인구 고용률 63.0%의 절반을 약간 넘는 수준을 보이고 있으며(한국장애인고용공단, 2022 B) 2014년부터 2022년까지 큰 변화 없이 34~37% 사이를 유지하고 있다(〈표 5〉참조).

〈표 5〉 연도별 장애인 고용률

단위: %. %p

구분	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
고용률	37.0	34.8	36.1	36.5	34.5	34.9	34.9	34.6	36.4
증감 (전년 대비)	1.0	-2.2	1.3	0.4	-2.0	0.4	0	-0.3	1.8

*출처: 고용노동부 e고용노동지표. 접속일자 2023.11.23.

한국장애인고용공단에서 실시하는 '2022년 기업체장애인고용실태조사'에 따르면 2021년 12월 31일 기준 전체 1,800,156개 기업체 중 장애인 상시근로자 1명 이상을 고용하고 있는 기업체는 77,012개로 약 4.3% 수준이다. 장애인 상시근로자 수는 222,671명으로, 전체 상시근로자 대비 장애인 상시근로자 비율은 1.49%에 그쳤다. 2020년 대비 장애인 근로자 수는 유사한 수준이며, 장애인 고용률은 0.01%p 증가하였다(〈표 6〉참조).

〈표 6〉 장애인 고용 현황 총괄

단위: 개, %, 명

구분	기업체			상시근로자		
	전체	장애인 고용 기업체	고용기업체 비율	전체	장애인	장애인 고용률
전체	1,800,156	77,012	4.3	14,958,078	222,671	1.49

주 1) 장애인 고용기업체 비율=(장애인 고용기업체 수/전체 기업체 수)*100
2) 장애인 고용률=(장애인 상시근로자 수/전체 상시근로자 수)*100

*출처: 한국장애인고용공단 고용개발원(2022 A), 2022년 기업체장애인고용실태조사.

전체 기업체 중 장애인 고용의무가 적용되는 기업체는 상시근로자 50명 이상 기업체와 부담금 납부 대상이 되는 상시근로자 100명 이상 기업체이며 총 51,975개였다. 그중 상시근로자 50명 이상 기업체는 36,016개소로 전체 기업체 수 대비 69.3%였고, 이는 2020년 대비 2.4%p 증가한 수치이다. 반면, 상시근로자 100명 이상 기업체의 장애인 고용기업체 비율은 2020년 대비 0.9%p 감소하였다. 고용의무가 적용되지 않는 상시근로자 50명 미만 기업체의 경우 전체 기업체의 2.3%인 40,996개소에서 장애인을 고용하고 있으며, 2020년 대비 0.3%p가 감소하였다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 장애인 고용기업체 - 규모별

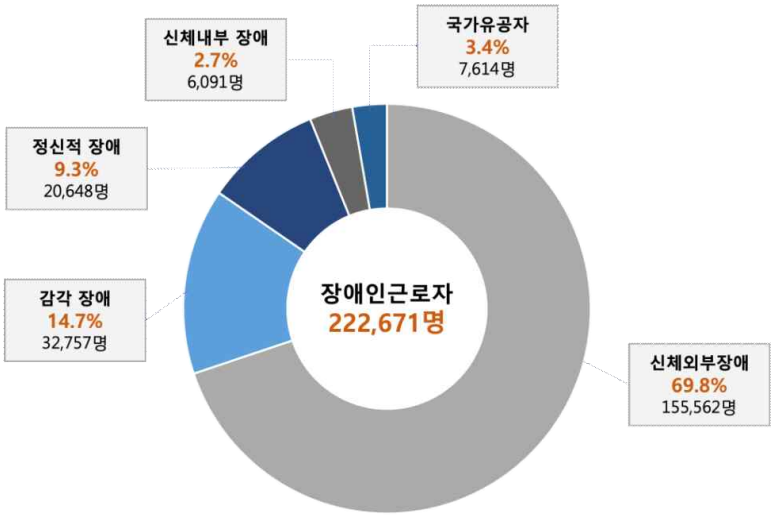
단위: 개, %

구분	2020		2021		2020년 대비 2021년 비율 차이
	고용기업체 수	고용기업체 비율	고용기업체 수	고용기업체 비율	
고용비의무기업체 (상시근로자 50명 미만)	46,456	2.6	40,996	2.3	-0.3%p
고용의무기업체 (상시근로자 50명 이상)	30,137	66.9	36,016	69.3	2.4%p
부담금 납부 대상 (상시근로자 100명 이상)	14,763	91.4	15,915	90.5	-0.9%p
전체	76,593	4.3	77,012	4.3	0.0%p

*출처: 한국장애인고용공단 고용개발원(2022 A). 2022년 기업체장애인고용실태조사.

성별을 기준으로 살펴보면, 전체 남성 근로자 9,030,477명 중 장애인 근로자는 1.89%인 170,700명이며, 전체 여성 근로자 5,927,600명 중 0.88%인 51,971명이 장애인 근로자로 남성 대비 여성 장애인 근로자 비율이 낮다.

장애 유형별로는 장애인 근로자 222,671명 중 가장 많은 비중을 차지하는 장애 유형은 '지체장애'로 전체의 66.9%인 149,017명이며, 청각, 언어장애가 8.4%, 지적, 자폐성 장애 8.2%, 시각장애 6.3% 등의 순으로 나타났다(〈그림 1〉참조). 2020년과 비교하여 '지체장애'의 비중이 늘어났지만, '시각장애', '지적, 자폐성 장애'의 비중은 1% 이상 줄어든 것으로 나타났다.



〈그림 1〉 장애 유형별 장애인 근로자 수

주. 신체외부장애는 지체장애 66.9%(149,017명)와 뇌병변, 안면장애 2.9%(6,545명)를 포괄함.

*출처: 한국장애인고용공단 고용개발원(2022 A), 2022년 기업체장애인고용실태조사.

2) 해외

(1) 일본

① 장애인 고용 관련 법률 및 주요 정책

①-1. 장애인고용촉진법

일본의 장애인 고용 관련 법률은 1960년 제정된 「장애인의 고용 촉진 등에 관한 법률(障害者の雇用の促進等に関する法律)(이하 장애인고용촉진법)」이 있으며, 이 법을 통해 장애인이 직업생활을 통해 자립할 수 있도록 종합적인 조치를 강구하여 장애인의 직업 안정을 도모하는 것을 목적으로 하고 있다. 장애인고용촉진법에서 정의하는 장애인의 범위는 신체장애, 지적장애, 정신장애(발달장애 포함) 및 그 밖의 심신 기능의 장애가 있어 장기간에 걸쳐 직업생활에 제약을 받거나 직업생활을 영위하기에 현저히 곤란한 사람을 포함한다. 현재 법률에서 정의하는 고용 대상 장애인의 범위는 법 개정으로 인하여 2018년도부터 확대 적용된 것이며, 이전에는 정신장애인과 발달장애인이 포함되지 않았었다.

장애인고용촉진법은 사업주에 대한 장애인 차별금지 및 합리적 배려 제공 의무, 고충처리 및 분쟁 해결 노력의 의무, 법정고용률 산정기준, 납부금제도 등이 포함되며 최근 2022년 법의 일부 개정이 있었다. 2023년 4월 이후 순차 시행되는 주요 개정 사항에는 고용의 질 향상을 위한 사업주의 책무 명확화, 유한책임사업조합(LLP)산정 특례의 전국 확대, 재택 취업 지원 단체의 등록 요건 완화, 정신장애인의 단시간 노동자 고용률 산정 특례 연장 등이 포함되었다.

①-2. 장애인 법정 의무 고용률과 고용납부금 제도

장애인고용촉진법 제43조 제1항에 근거하여 일정 규모 이상의 종업원을 고용하고 있는 사업주는 전체 상용직 근로자 수 중 법정고용률만큼의 인원을 장애인으로 고용해야 한다. 2023년 현재 의무고용률을 지켜야 하는 민간기업 종업원 수 기준은 43.5명 이상으로 아래 〈표 8〉과 같이 단계적으로 확대되어 2026년 7월부터는 37.5명 이상 기업으로 확대될 예정이다.

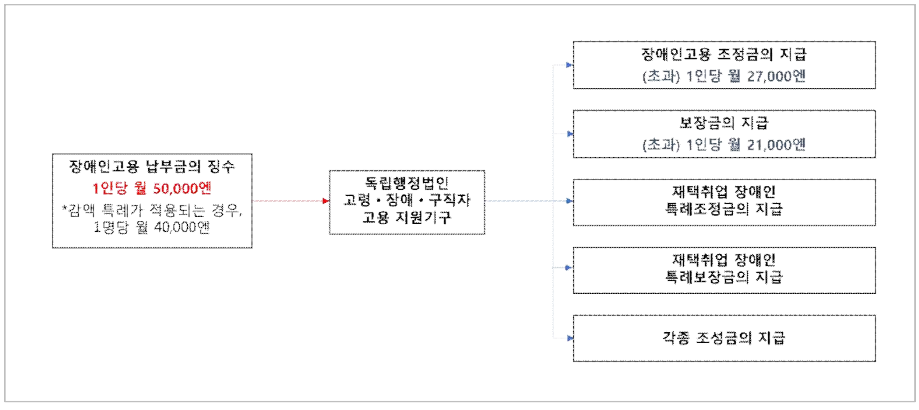
현재 법정 장애인 고용률은 민간기업은 2.3%, 국가 및 지방자치단체는 2.6%, 도도부현 등의 교육위원회는 2.5%이다. 한편 2023년 1월 추가 상향이 결정되어 민간기업은 2024년 4월까지 2.5%, 2026년 7월까지 2.7%로 상향되고, 국가 및 지방자치단체의 고용률도 단계적으로 3%까지 상향될 예정이다.

〈표 8〉 일본 민간기업 장애인 법정고용률 및 고용의무 대상 사업주 범위

	2023년도	2024년 4월	2026년 7월
민간기업 법정고용률	2.3%	2.5%	2.7%
대상 사업주 범위	43.5명 이상	40.0명 이상	37.5명 이상

*출처: 일본 후생노동성 홈페이지. 2023년11월23일 접속.

고용납부금 제도는 장애인 고용에 따른 사업주의 경제적 부담을 경감하고, 전체 장애인 고용 수준을 높이기 위해 고용률 미달성 기업[5]으로부터 납부금을 징수하여 고용률 달성 기업에 조정금 및 장려금을 지급하는 한편, 장애인 고용 촉진을 위한 각종 보조금을 지급하는 제도이다. 여기에는 재택근무 장애인 고용 증진을 위하여 재택근무 장애인 또는 재택근무 지원단체에 일정 수 이상의 일자리를 발주한 사업주에게 지급하는 특례조정금 또는 장려금이 포함된다(〈그림 2〉참조).



〈그림 2〉 일본의 장애인 고용납부금 운용

*출처: 중앙정신건강복지사업지원단 유투브 채널. 2023년11월23일 접속.

5) 법정고용률(현 2.3%)를 달성하지 못한 상용직 근로자 수 100명 이상인 사업주

② 장애인 고용 현황

일본 후생노동성은 매년 장애인 고용 현황을 집계하여 발표하며, 다음 〈표 9〉는 2022년 12월 발표한 "2022년 장애인 고용 상황"의 집계 결과의 주요 내용이다.

〈표 9〉 2022년 일본 장애인 고용 상황 주요 내용

○ 민간기업(법정고용률 2.3%) · 고용장애인 수, 실고용률 모두 역대 최고치 갱신 · 고용장애인 수는 61만 3,958.0명으로 전년 대비 16,172명 증가 · 실고용률 2.25%, 전년 대비 0.05P 상승
○ 공공기관(법정고용률 2.6%, 도도부현 등 교육위원회는 2.5%) · 고용장애인 수, 실고용률 모두 전년 대비 상회 · 국가: 고용장애인 수 9,703.0명(작년 9,605.0명), 실고용률 2.85%(작년 2.83%) · 도도부현: 고용장애인 수 10,409.0명(작년 10,143.5명), 실고용률 2.86%(작년 2.81%) · 시군구: 고용장애인 수 34,535.5명(작년 33,369.5명), 실고용률 2.57%(작년 2.51%)
○ 독립행정법인 등(법정고용률 2.6%) · 고용장애인 수, 실고용률 모두 전년 대비 상회 · 고용장애인 수 12,420.5명(작년 12,244.5명), 실고용률 2.72%(작년 2.69%)

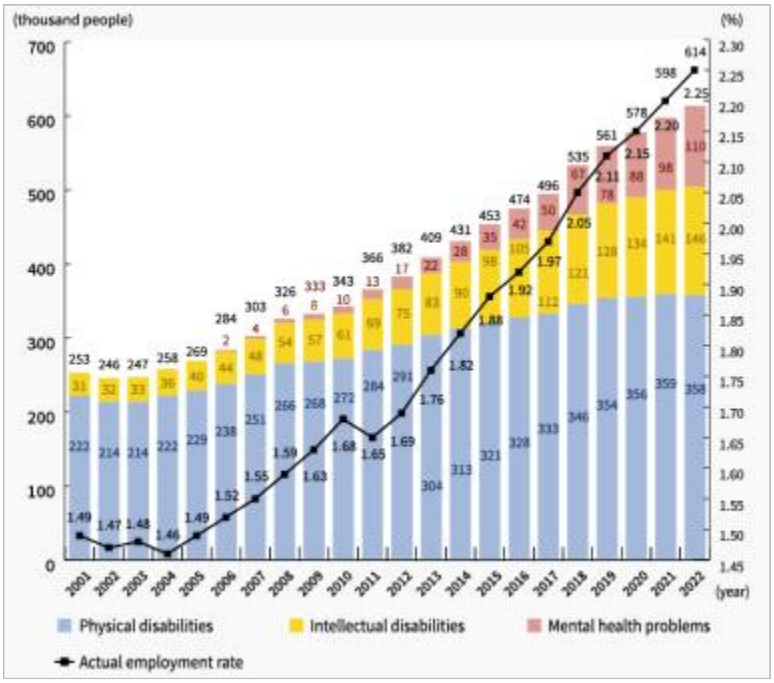
*출처: 일본 후생노동성(2022.12.23.), 보도자료: 令和4年 障害者雇用状況の集計結果.

2022년 일본 민간기업의 고용장애인 수는 61만 3,958명으로 전년 대비 16,172명(2.7%)이 증가해 19년 연속 사상 최고치를 기록했다. 고용자 중 신체장애인은 357,767명, 지적장애인은 146,426명, 정신장애인은 109,764명으로 전년 대비 정신장애인의 증가율이 11.9%로 매우 컸다. 실 고용률은 2.25%로 전년 대비 0.05%p 상승한 것으로 나타나 11년 연속 사상 최고치를 기록했으며, 법정고용률 2.3%를 달성한 기업의 비율은 48.3%로 아직 절반 이하이나, 전년 대비로는 1.3%p 상승하였다. 아래 〈표 10〉과 〈그림 3〉에서 확인할 수 있듯이 고용장애인 수와 실고용률 모두 꾸준히 증가하고 있으며, 2022년은 둘 다 최고 수치를 갱신하였다는 점에서 의의가 있다.

〈표 10〉 일본 민간기업 장애인 고용 상황 (최근 4년)

구분	근로자 수 (명)	고용장애인 수 (명)	실고용률 (%)	달성기관 수 (개)	기업 수 (개)	달성 비율 (%)
2022년	27,281,606.5	613,958.0	2.25	52,007	107,691	48.3
2021년	27,156,780.5	597,786.0	2.20	50,306	106,924	47.0
2020년	26,866,997.0	578,292.0	2.15	49,956	102,698	48.6
2019년	26,585,858.0	560,608.5	2.11	48,898	101,889	48.0

*출처: 일본 후생노동성(2022.12.23.), 보도자료.



〈그림 3〉 민간기업 실제 고용률과 고용된 장애인 수 추이

*출처: S-POOL 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

2022년 기준 기업 규모별로 보면, 100인 미만, 300인 미만, 500인 미만, 1,000인 미만, 1,000인 이상의 모든 규모에서 고용장애인 수와 실고용률이 전년 대비 증가한 것으로 나타났고, 1,000인 이상 규모 기업의 고용률은 2.48%로 법정고용률을 상회하고 있다. 법정고용률을 달성한 기업의 비율도 모든 규모 부분에서 전년 대비 증가하였다(〈표 11〉참조).

〈표 11〉 일본 민간기업의 장애인 고용 상황

구분	기업 수 (개)	근로자 수 (명)	고용장애인 수 (명)	실고용률 (%)	달성기관수 (개)	달성비율 (%)
합계	107,691	27,281,606.5	613,958.0	2.25	52,007	48.3
100인 미만	55,602	3,590,481.0	66,001.0	1.84	25,460	45.8
100~300인미만	36,824	5,676,389.5	117,790.0	2.08	19,052	51.7
300~500인미만	7,012	2,480,599.5	52,239.5	2.11	3,079	43.9
500~1,000인미만	4,778	3,068,651.0	69,375.5	2.26	2,257	47.2
1,000인 이상	3,475	12,465,485.5	308,552.0	2.48	2,159	62.1

*출처: 일본 후생노동성.(2022.12.23.), 보도자료: 令和4年 障害者雇用状況の集計結果.

(2) 미국

① 장애인 고용 관련 법률 및 주요 정책

①-1. 장애인법(American with Disabilities Act, ADA)

1990년 제정된 장애인법은 고용, 교통, 공공 편의시설, 의사소통, 정부 활동 등에 있어 장애인에 대한 차별을 금지하는 법안으로, 1964년 제정된 시민권법과 1973년에 제정된 재활법에 토대를 두고 있다. 15인 이상의 근로자를 고용한 사용자가 장애인 고용 차별 금지 및 장애인 근로자의 업무 수행에 필요한 합리적 편의를 제공해야 한다고 명시하고 있다.

고용상 차별 금지는 지원 절차, 자격 기준, 선발 기준 등 모든 고용 조건에서 차별을 금지하며, 자격이 있는 장애인에 대해 선발, 시험, 고용, 승진, 복리 후생에서 다른 근로자와 동등한 기회를 보장하도록 한다. 합리적 편의 제공의 경우, 편의시설의 설치에 드는 비용이 사업주에게 과도한 부담을 주는 경우를 제외하고 장애인 근로자의 시설 접근, 이용에 어려움이 없도록 개선하고, 작업 시간 및 스케줄을 조정하며, 업무 수행에 필요한 장비를 구입하거나 개조하는 등의 필요한 편의를 제공해야 한다.

①-2. 재활법(The Rehabilitation Act)

1973년 제정되어 2023년 50주년을 맞은 재활법은 직업재활 및 장애인 복지 서비스의 전반적인 내용을 규정한 법이다. 특히 장애인을 차별로부터 보호하는 미국 최초의 법안으로서 이후 장애인법(ADA) 및 기타 장애인의 권리 향상을 위한 제도에 토대가 되어 새로운 길을 열었다고 평가받는다(미국 보건복지부 지역사회 생활 관리국 홈페이지, 2023).

재활법에서는 연방정부와 소속 기관, 연방정부와 계약 관계 또는 정부의 재정 지원을 받는 기관은 고용 관행에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고 있으며, 장애인의 고용, 유지, 승진을 위한 적극적인 조치를 하도록 규정하고 있다. 재활법 503조에 따르면 차별 금지 조항은 10,000달러 이상의 계약을 체결한 모든 기업에 적용되며, 적극적인 조치에 관한 조항은 50명 이상의 근로자를 고용하고 있고, 계약 금액이 50,000달러 이상인 기업에 적용된다.

재활법은 장애인의 직업역량을 향상하는 것을 목표로 직업재활, 지원고용, 독립적인 생활, 재활 공학 등의 서비스를 위한 공식 지원 프로그램이 규정되어 있으며(조성열, 2003), 특히 중증장애인을 위한 직업재활 서비스 제공 확대를 강조하고 있다.

①-3. 장애인 고용 사업주 지원 제도

미국은 장애인 의무고용제도를 실시하지는 않고 있으나, 장애인을 고용한 사업주를 지원하는 다양한 세액공제 프로그램을 운영하고 있다. 대표적 프로그램으로 '고용기회 세액공제 프로그램(Work Opportunity Tax Credit Program)',' 장애인 접근 신용(Disabled Access Credit)',

'건축 및 교통 장애물 제거에 대한 공제(Barrier Removal Tax Deduction)'가 있다.

'고용기회 세액공제 프로그램'은 극빈층, 제대군인, 청년 실업자, 장애가 있는 직업재활대상자 등을 포함한 취업취약계층을 고용하는 사업주에게 근로자 임금의 일부를 납부세액에서 공제해 주는 프로그램이다. 또한 '장애인 접근 신용' 프로그램은 장애인법(ADA)를 준수하는 중소기업을 중심으로 최대 연 5,000달러까지 세액공제를 해주며, '건축 및 교통 장애물 제거에 대한 공제' 프로그램은 사업주가 기존의 건축물이나 교통수단의 장애물을 제거한 경우, 연 15,000달러의 세금 공제를 제공한다(세종특별자치시 사회서비스원, 2020).

①-4. 장애 청년 고용 지원 제도

장애 대학생 중점 인력 채용제도(Workforce Recruitment Program, WRP)는 취업 의지가 높은 장애 대학생들의 인력 풀(pool)을 구성하고 장애인을 채용하고자 하는 기업들의 요구사항을 토대로 고용주와 지원자 간 적절한 매칭이 이루어지도록 지원한다. 이 제도가 다른 인력 채용 프로그램과 다른 점은 고용주와 지원자 사이에 대학교를 두고 학교 차원에서 캠퍼스 코디네이터를 통해 장애학생의 취업을 도모할 수 있도록 한다는 것이다. 해당 제도는 미국 노동부와 국방부 인적자원관리부서의 지원으로 전국적으로 수행되고 있으며, 많은 연방 기관과 기업의 참여가 이루어지고 있다(한국장애인고용공단 고용개발원, 2020).

프로젝트 서치(Project SEARCH)는 중증 지적장애와 발달장애가 있는 고등학생을 대상으로 하는 1년간의 취업 준비 프로그램이다. 이 프로그램의 목표는 중증 장애를 가진 청소년이 생산적인 활동을 하는 성인으로 전환할 수 있도록 직업 능력, 독립 생활 기술 교육 및 실제 업무 경험을 제공하는 것이다. 기업의 주도로 교실 수업, 직업 탐구, 직장 순환을 통한 실습 교육을 수행하며, 장기적인 직업 코칭, 교사와 기술 트레이너, 고용주의 지속적인 피드백을 통해 취업으로 이어질 수 있도록 지원한다. 또한 특정 직무를 수행하는 데 필요한 적응 지원 제공 서비스가 지역사회와의 연계로 이루어지고 있는 것이 특징이다(미국 프로젝트 서치 프로그램 홈페이지, 2023).

② 장애인 고용 현황

미국 노동부에서 2023년 3월 발표한 '2022 장애인 고용 특성(Persons with a disability: Labor force characteristics — 2022)' 자료에 따르면 전체 장애인의 21.3%가 고용된 상태로 전년의 19.1%보다 2.2%p 증가한 것으로 나타났으며, 장애인 고용률은 2008년 관련 데이터가 발표된 이래 사상 최고치를 기록했다. 2022년 장애인 고용 현황에 대한 주요 내용은 다음 〈표 12〉, 〈표 13〉과 같다.

〈표 12〉 2022년 미국 장애인 고용 현황 주요 내용

○ 전반적 특성
- 장애인의 절반(49.6%)은 65세 이상, 비장애인(17.5%)보다 약 2.8배 높은 비율을 차지
- 모든 연령대에서 장애인이 비장애인에 비해 고용될 확률이 훨씬 낮음
  (장애인 고용률 16세~64세(34.8%), 65세 이상(7.7%),
  비장애인 고용률 16세~64세(74.4%), 65세 이상(23.0%))
- 전반적으로 여성이 남성보다 장애를 가지고 있는 비율이 다소 높음(여성 52.6%, 남성 47.4%)
- 백인과 흑인이 히스패닉과 아시아계보다 장애를 가지고 있는 비율이 더 높음
  (백인 73.3%, 흑인 12.5%, 히스패닉 11.3%, 아시안 2.9%)

○ 실업률
- 장애인의 실업률(7.6%)은 비장애인 실업률(3.5%)보다 약 2.2배 높음
- 남성과 여성의 장애인 실업률은 거의 차이가 없고(각각 7.8%, 7.4%), 남성과 여성 장애인 모두 실업률이 전년 대비 감소함(전년대비 감소분 남성 2.3%p, 여성 2.7%p)
- 흑인과 히스패닉의 실업률이 백인과 아시아계보다 높음
  (흑인 12.3%, 히스패닉 9.6%, 백인 6.6%, 아시안 6.8%)

○ 근로 형태
- 장애인 근로자(30.0%)는 비장애인 근로자(16.0%)에 비해 시간제 근무 비율이 2배 이상 높음
- 장애인 근로자는 비장애인 근로자에 비해 서비스 직종에 종사하는 비율이 더 높으며(장애인 19.1%, 비장애인 15.9%), 관리, 전문직 및 관련 직종[1]에 종사하는 비율이 낮음(장애인 36.3%, 비장애인 43.3%)
- 장애인 근로자의 자영업자 비율이 비장애인 근로자보다 더 높고(장애인 9.5%, 비장애인 6.1%), 정부에 고용된 비율은 장애인과 비장애인이 거의 동일함(각각 13.7%, 13.4%)

주 1) Management, professional, and related occupations
*출처: 미국 노동부 노동 통계국(2023), 보도자료.

〈표 13〉 미국 연령별 장애인 및 비장애인 고용 현황(2022년)

단위: 천 명, %

구분		16세 이상 전체	16~64세	65세 이상
장애인	집단거주지에 거주하지 않는 일반인구	32,596	16,441	16,155
	① 경제활동인구	7,528	6,222	1,306
	② 참가율	23.1	37.8	8.1
	③ 취업자	6,956	5,714	1,242
	④ 취업률	21.3	34.8	7.7
	⑤ 실업자	572	508	64
	⑥ 실업률	7.6	8.2	4.9
	⑦ 비경제활동인구	25,068	10,219	14,849
비장애인	집단거주지에 거주하지 않는 일반인구	231,378	190,823	40,555
	① 경제활동인구	156,759	147,168	9,591
	② 참가율	67.8	77.1	23.7
	③ 취업자	151,335	142,003	9,332
	④ 취업률	65.4	74.4	23.0
	⑤ 실업자	5,424	5,165	259
	⑥ 실업률	3.5	3.5	2.7
	⑦ 비경제활동인구	74,618	43,655	30,964

주: 취업률 = (취업자 수 / 집단거주지에 거주하지 않는 일반인구) * 100
실업률 = (실업자 수 / 집단거주지에 거주하지 않는 일반인구) * 100

*출처: 미국 노동부 노동 통계국(2023), 보도자료.

2. 국내외 유사 장애인 일자리 창출 사례

1) 국내

본 연구에서는 한국장애인개발원의 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업 카페 I got everything과 유사한 국내 일자리 창출 사례 총 19개를 조사하였으며, 내용은 〈표 14〉와 같다. 유형은 민간기업이 8개로 가장 많았으며, 이 중 6개는 자회사형 장애인 표준사업장[6]이었다. 민간기업 외에도 공공기관 4개, 사회적기업 3개, 사회적 협동조합 2개, 비영리법인 2개 등이 있었다. 공공기관 4개 중 1개(부산항만공사)는 직접고용 방식으로, 2개(서초구 늘봄카페, 카페마을)는 민관협력을 통해 장애인 일자리 창출을 하고 있었다. 사회적기업 3개는 모두 장애인 표준사업장 인증을 받았으며, 기업을 대상으로 장애인 고용 컨설팅을 진행하거나 장애인 연계고용 계약을 하는 등 기업의 장애인 고용 의무에 대한 니즈를 기반으로 하는 비즈니스 모델을 가지고 있었다. 사회적 협동조합은 기업의 지원을 통해 사업장 및 장애인 고용 확대를 하고 있었다. 비영리법인은 각각의 사단법인이 대상으로 하는 장애 유형과 연계한 일자리 창출의 일환으로 카페 사업을 운영하고 있었다.

주요 채용 대상을 발달장애인으로 하는 사업체가 11개로 가장 많았으며, 이 외에도 청각장애인, 시각장애인, 정신장애인을 우선적으로 채용하는 것으로 나타났다. 장애인 외에도 시니어, 다문화 이주여성 등 취약계층을 대상으로 하는 사업체도 일부 있었다. 더하여 업종 및 직무를 살펴보면, 사업체가 카페 운영만 하는 곳이 12개, 카페 외 편의점, 세탁/세차장, 환경미화 등 기타 업종과 함께 운영하는 곳이 8개였다. 카페 업종 내에서의 세부 직무로는 바리스타가 가장 많았으며, 이 외에 커피 원두 선별작업, 커피 머신 관리 등의 직무가 있었다.

〈표 14〉 국내 유사 일자리 현황

사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
서초구 늘봄카페	공공기관	카페 / 바리스타	발달장애인, 청각장애인, 기타	장애인 포함 취약계층 전반을 대상으로 하며, 늘봄스토어로 업종 및 직무 확장
부산항만공사 사내카페			장애인	부산항만공사 직고용, 카페 직종 직무 외 항만 안내 및 안전관리 등의 직무 부여
중랑구 실버카페			기타	서울시50플러스재단 일자리 사업, 60세 이상 실버 바리스타 고용 및 50+ 어르신일자리지원단 통해 현장 지원

6) 자회사형 장애인 표준사업장이란 기업이 장애인 고용을 위해 발행 주식 또는 출자 총액의 50%를 초과 투자해 자회사 형태로 설립한 사업장을 의미함. 장애인 표준사업장의 유형은 크게 4가지로 구분되며, 유형별 차이점은 본 연구의 〈표 114〉에 서술하였음.

사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
카페마을				보건복지부, 이마트, 경기도, 한국노인인력개발원 등 협력한 노인일자리 사업 중 시장형 사업단의 일환
행복마루(주)	민간기업	카페 / 바리스타, 환경미화, 헬스테라피(안마)	발달장애인, 청각장애인	LG CNS의 자회사형 장애인 표준사업장
이노위드(주)		환경미화, 조경, 편의점, 사내우편, 커피머신 관리 등	지체장애인, 시각장애인, 청각장애인	LG 이노텍의 자회사형 장애인 표준사업장
한국동그라미파트너스(주)		세탁, 사무, 세차, 카페 등	지적장애인	한국타이어의 자회사형 장애인 표준사업장
네이버핸즈		브랜드스토어 재고관리, 카페/바리스타, 사내 식물관리, 편의점 등	발달장애인	네이버의 자회사형 장애인 표준사업장
블루웨일		바리스타, 환경미화, 사무보조	발달장애인	윤창기공의 자회사형 장애인 표준사업장
㈜벗이		미술관 및 전시장 안내 업무, 카페 / 바리스타, 미화 등	정신장애인	(의)용인병원유지재단의 자회사형 장애인 표준사업장
스타벅스 코리아		카페 / 바리스타	발달장애인	한국장애인개발원과 업무협약 체결하여 현장 중심 직업훈련 실시, 취업 연계와 자립 지원
카페곰손			청각장애인, 기타	상해 Hinichijou와 오사카 쿠마노테카페를 벤치마킹, 은둔형 외톨이, 사회불안장애 등의 취직과 회복 지원
히즈빈스 커피	사회적기업/ 소셜벤처	카페 / 바리스타	정신장애인, 발달장애인	향기내는사람들 설립·운영 카페, 장애인 표준사업장
(주)커피지아		커피 원두 선별	발달장애인	커피 로스팅 전문기업, 장애인 표준사업장
베어베터		명함 제작 및 배송, 원두, 카페 / 바리스타, 제과, 꽃 배달 등	발달장애인	장애인 표준사업장, 다수 기업과 연계고용 계약 진행
카페스윗	사회적 협동조합	카페 / 바리스타	청각장애인	사회적협동조합스윗 카페 사업으로 신한금융그룹 출자 및 기부금 출연으로 운영
카페 오아시아			기타	다문화 이주여성를 주요 대상으로 하며, 포스코의 지원을 받은 바 있음
나는카페	비영리법인	카페 / 바리스타	발달장애인	(사)장애청년꿈을잡고의 사업 (참여: 경기도청, 한국마사회, (사)새누리장애인부모연대)
소리숲카페			청각장애인	(사)사랑의달팽이 설립 카페, 2023년 3월 폐업

(1) 늘봄카페

서초구의 장애인 일자리 사업인 '늘봄카페(〈그림 4〉,〈그림 5〉참조)'는 본 연구에서 분석하고 있는 한국장애인개발원의 카페 I got everything과 사업 모델이 유사하다. 서초구에서 매장공간을 제공하고, 기업 및 비영리법인이 운영하는 방식이며, 2016년부터 2019년까지 13개 지점을 개설하였다. 본 사례는 민간기업과 공공기관, 복지시설 등 다양한 주체가 협력하여 장애인 일자리를 창출하고 지역사회 발전을 도모하는 민관협력의 모범적인 사례로 주목받았으며, 현재 발달장애인과 청각장애인뿐만 아니라 시니어(60세 이상), 경력보유여성, 새터민여성 등 채용 대상을 다양화하며 확장하고 있다.



〈그림 4〉 늘봄카페_3호점
(시니어 지점)

*출처: 서초구립 방배노인종합복지관 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.



〈그림 5〉 늘봄카페_13호점
(발달장애인 및 경력보유여성 지점)

*출처: 서초구민신문(2019.03.15.)

더불어 서초구는 2018년 GS리테일과 연계해 전국 최초 장애인 직무훈련을 위한 편의점'GS25 늘봄스토어'를 개설함으로써 장애인 일자리 사업의 다양화를 위한 노력도 지속하였다. 2022년 기준 4호점까지 개설되었으며, 'GS25 늘봄스토어'는 '늘봄카페'와 마찬가지로 서초구와 함께 GS25, 공공기관, 복지시설(장애인 보호작업장, 장애인직업재활시설 등) 등 다양한 주체가 협력하는 형태로 운영된다. 일례로 가장 최근에 개설한 4호점의 경우 서초구가 행정 지원을 전담하고 GS25가 시설 및 인테리어 비용 지원을 부담하며, 도로교통공단 서울지부가 장소를 제공하고, 한우리보호작업장이 장애인 근로자 추천 및 점포 운영관리를 담당하고 있다.



〈그림 6〉 GS25 늘봄스토어
*출처: 한국일보(2023.04.20)

(2) 히즈빈스 커피

히즈빈스 커피(이하 '히즈빈스')는 사회적기업 향기내는사람들의 커피 전문 브랜드로 2023년 7월 37호점인 하이닉스 행복1마을점을 개점하는 등 카페 매장을 운영하고 있으며, 히즈빈스 매장에서 사용하는 제품 전반을 생산하고 유통하는 향기제작소라는 자체 로스팅 공장을 가지고 있다. 대다수의 히즈빈스의 매장은 대학교, 병원, 공공기관, 민간기업 등에 위치하고 있으며, 순이익의 100%를 장애인과 새터민 직업교육 및 일자리 지원을 위해 사용하고 있다(〈그림 7〉, 〈그림 8〉 참조).



〈그림 7〉 히즈빈스_롯데케미칼점
*출처: 이데일리(2023.02.01)



〈그림 8〉 히즈빈스_직원 모습
*출처: 한경(2022.07.06)

향기내는사람들은 히즈빈스를 기반으로 커피차 히빈투유, 케이터링, 커피스쿨 등으로 사업을 확장하고 있으며, 히즈빈스 컨설팅을 통해 장애인 고용의무가 있는 공공기관 및 민간기업을 대상으로 하는 자회사형 표준사업장 또는 사회적기업 설립을 돕는 장애인 고용 솔루션을 제공하고 있다. 히즈빈스 컨설팅에는 장애인 근로자 채용부터, 교육, 인사관리, 전문 매니저 상주를 통한 운영까지를 포함하고 있다. 직접고용 방식으로 장애인 고용을 해결하고 있다는 점과 장애인 근로자 채용 후 현장에 배치하기 전에 8단계로 구성된 체계적인 장애인 특화 교육 커리큘럼[7](〈그림 9〉참조)을 적용하고 있다는 점에서 차별화된 우수사례로 볼 수 있다.

히즈빈스는 위의 체계적인 관리·운영을 통해 장애인 고용 매장 운영 성공 경험이 총 23건에 달하며, 중증장애인 5명 채용 매장 기준 연평균 장애인 고용부담금 2억 2천만 원 감면 및 정신장애인 기준 장애인 직원 3개월 이상 근속률 90%라는 성과를 달성하고 있다.



〈그림 9〉 히즈빈스_교육 시스템

*출처: 히즈빈스 홈페이지. 2023년11월23일 접속.

(3) 카페스윗

카페스윗은 사회적협동조합스윗이 2018년 8월부터 2020년 8월까지 학교 밖 청소년 직업훈련을 위한 '도심 속 일터학교' 카페운영 사업 경험을 토대로 청각장애인의 사회적 참여 기회를 확대하고 착한소비 문화를 만들어가고자 운영하고 있는 카페 사업이다. 기존 신한금융그룹 임직원들의 착한소비를 통해 발생한 수익금을 재투자하여 청각장애인의 전문 직업교육과 일자리 창출을 목적

7) 1단계]히즈빈스 가치교육 → [2단계]직무 이론교육 → [3단계]위생 및 청결교육 → [4단계]서비스 및 고객응대 → [5단계]현장직무 매뉴얼 → [6단계]현장직무 실습 → [7단계]현장실습/최종평가 → [8단계]VR/게임 교육

으로 하는 대표 사회공헌 사업으로 시작되었으며, 현재 신한금융그룹의 출자 및 매년 기부금 출연을 통해 설립 및 운영 중인 사회적협동조합스윗이 카페 사업을 운영 중이다. 매장은 신한은행 본점 1층과 15층, 신한금융그룹 백년관, 신한은행 서울대입구점, 정릉점, 명동점(〈그림 10〉 등 6개 매장 모두 신한은행 건물에 위치하고 있다. 사회적협동조합스윗은 청각장애인 고용 카페사업인 카페스윗을 비롯하여 비장애인 대상 수어교육(〈그림 11〉) 및 장애인식개선 사업을 진행하고 있다.



〈그림 10〉 카페스윗_명동점 오픈

*출처: 머니투데이(2022.10.05)



〈그림 11〉 카페스윗_한국 수어의 날 이벤트

*출처: 한국경제TV(2023.02.03)

2) 해외

국내 사례에서 카페 업종의 바리스타 일자리가 다수였던 반면, 해외의 경우 카페 업종 관련 사례 수가 국내에 비하여 상대적으로 적었으며, 직무 또한 바리스타에 집중되어 있기보다는 로스팅, 커피 관련 제품 생산 및 판매, 제과제빵 등 다양한 형태로 나타났다. 더하여 채용 대상 역시 장애인, 발달장애인에 집중되어 있기보다는 국가별 사회문화적 맥락에 적합한 취약계층을 보다 폭넓게 포함하고 있었다(〈표 15〉참조).

〈표 15〉 해외 유사 일자리 현황

국가	사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상
미국	Bitty & Beau's Coffee	비영리법인	카페 업무 전반 (이동형 커피 카트 사업, 굿즈 사업 포함)	발달장애
	ASPIRE Coffeeworks	사회적기업/ 소셜벤처	로스팅, 포장 등 제품 생산	장애인
프랑스	Café Joyeux	비영리법인	바리스타, 제과제빵	다운증후군, 자폐성 장애
일본	Bear Paw Cafe (クマの手カフェ)	민간기업	바리스타	은둔형 외톨이
중국	Hinichijou	-	바리스타	청각장애
호주	Streat	사회적기업/소셜 벤처	바리스타, 로스팅, 제과제빵, 케이터링 등	청(소)년 노숙자

(1) [미국] ASPIRE Coffeeworks

ASPIRE Coffeeworks(어스파이어 커피웍스)는 장애인의 조력자가 되어 함께 더 큰 가능성을 추구하고 그 과정에서 더 나은 커뮤니티를 만드는 것을 목적으로 하는 비영리법인 ASPIRE와 커피 로스터리 전문기업 Metropolis Coffee Company(메트로폴리스 커피 컴퍼니)가 파트너십을 맺고 설립한 사회적기업이다. ASPIRE Coffeeworks에서는 성인 장애인과 Metropolis Coffee Company의 직원이 함께 일하게 되며, 매장의 순수익금 100%가 ASPIRE의 서비스와 프로그램에 기부되고 있다. 기부금을 통해 ASPIRE는 성인 장애인에게 일자리 실습 교육을 제공하고, 의사소통을 할 수 있는 기기 비용을 지원하고, 자립적으로 생활할 수 있는 다양한 생활 기술을 교육하는 수업을 제공하는 등 다양한 활동에 사용된다(〈그림 12〉참조).



〈그림 12〉 미국 ASPIRE Coffeeworks

*출처: ASPIRE Coffeeworks 홈페이지 및 페이스북. 2023년 11월 25일 접속.

성인 장애인 일자리 창출이라는 공익적 목적이 아니더라도 Metropolis Coffee Company와의 협력으로 ASPIRE Coffeeworks의 커피는 수작업 로스팅, 공정무역, 유기농 인증을 받은 수준 높은 커피로 Roast Magazine(로스트 매거진)의 올해의 마이크로 로스터(Micro-roaster of the year)와 Saveur Magazine(사베르 매거진)의 미국 내 최고의 커피 중 하나(America's top coffees)로 선정되는 등 카페 업종 자체의 경쟁력도 충분히 갖추고 있음을 확인하였다.

(2) [프랑스] Cafe Joyeux

Cafe Joyeux(카페 조와이유)는 2017년 설립된 정신 및 인지 장애를 지닌 사람을 고용하고 훈련하기 위한 최초의 레스토랑 겸 카페다. 주로 다운증후군과 자폐 스펙트럼 장애가 있는 장애인을 고용하고 있다. 파리, 보르도, 리옹 등 프랑스 내 지역뿐만 아니라 벨기에 브뤼셀과 포르투갈 카스카이스를 포함하여 총 15개 매장을 보유하고 있으며, 정신 및 인지 장애인 154명을 고용하고 있

다. 이들과 함께 활동하며 훈련하는 역할의 매니저와 외식업 전문가는 총 83명으로, 1명당 장애인 1.86명을 관리하고 있다(〈그림 13〉참조).

Cafe Joyeux는 장애인에게 일자리를 제공하는 것을 넘어 일상에서 장애를 더욱 가시화하고 불평등을 개선하고자 하며, 평범한 환경에서 장애를 일상적으로 볼 수 있게 함으로써 장애에 대한 시각을 바꾸고자 한다. 따라서, Cafe Joyeux는 파리 2구 오페라 지구 등 유동 인구가 많은 지역에 자리를 잡고 있으며, Cafe Joyeux 내에서 일하는 장애인들도 손님 응대, 계산, 개방형 주방에서의 업무 등 비장애인 손님과의 접촉이 많은 업무에 종사하고 있다.



〈그림 13〉 프랑스 파리 카페 Joyeux에서 일하는 장애인 근로자

*출처: 동아일보(2018.04.19)

(3) [일본] Bear Paw Cafe(クマの手カフェ), [중국] Hinichijou

일본 사례 'Bear Paw Cafe'는 장기간 사회생활을 하지 않고 특정 공간에서 나가지 못해 고립되고 있는 '운둔형 외톨이(히키코모리)'가 급증하는 데 주목한 사업이다. 일본 정부는 2023년 4월 은둔형 외톨이의 규모가 146만 명으로 추산된다는 조사 결과를 밝혔으며, 청년층뿐만 아니라 중장년층, 노년층의 규모가 지속적으로 증가하고 있다고 밝혔다(서울신문, 2023. 4. 1). 'Bear Paw Cafe'는 이러한 고립 문제를 해결하기 위해 대면 서비스 및 신체 접촉을 최소화한 이색 카페를 만든 것이다. 근로자들은 작은 구멍으로 곰 인형 장갑을 낀 손을 내밀어 음료를 전달한다(〈그림 14〉참조). 중국 상해에도 'Hinichijou(비일상)'이라는 유사한 컨셉의 카페가 있으며, 청각장애인을 주로 고용하고 있다.

본 사례는 국내에서도 공영 방송에 소개되어 주목받은 바 있으며, 2022년 카페곰손이라는 이름으로 충북 청주에 지점이 생겼다. 청주 지점은 특정 장애 유형이나 질환을 지정하지 않고, 귀가

잘 들리지 않는 노인, 대인기피증이 있는 청년, 외모로 차별을 받는 사람 등을 다양하게 고용하여 사업을 운영하고 있다.



〈그림 14〉 일본 Bear Paw Cafe

*출처: 동아일보(2021. 9. 16)

3) 국내외 공공·민간 연계 장애인 일자리 창출 사례 분석 시사점

카페 I got everything 사업과 유사한 국내외 사례를 살펴본 결과, 총 네 가지의 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 다양한 주체가 참여하는 장애인 일자리 사업의 중요한 요인은 민간기업, 공공기관, 복지시설의 주도적이고 적극적인 참여와 협력이 중요한 요인으로 나타났다. 서초구의 '늘봄카페' 사례에서처럼 협력 지자체가 중심이 되어 공간을 제공하고 GS리테일 등의 민간 기관의 협력 등 여러 이해관계자가 함께하여 장애인 일자리 창출과 및 지역사회 발전에 기여할 수 있었다.

둘째, 효과적, 효율적인 카페 운영을 위해서는 카페 운영과 관련된 커피에 대한 높은 이해도를 가진 조직의 참여가 필수적이다. 국내의 '히즈빈스 커피' 사례를 살펴보면 카페 운영에 대한 높은 이해도를 가진 '향기내는 사람들'의 참여는 원두 로스팅부터 카페 운영까지 효율적으로 이루어지는 모범적인 사업 모델로 평가되고 있다. 미국의 'SPIRE Coffeeworks' 사례 역시 장애인 분야에 대한 이해도가 높은 비영리법인 ASPIRE가 사업구조에 커피 로스터리 전문기업 Metropolis Coffee Company와 협력하여 카페 업종에서 자체 경쟁력을 확보할 수 있었다는 것을 증명하고 있다.

셋째, 카페 운영과 장애인 근로자 관리를 위해 현장에 전문가를 상주시키는 등 관리 시스템을 갖출 필요가 있다는 점을 파악하였다. '카페스윗'의 사례에서는 사업을 효과적으로 운영하기 위해 전담 관리 기관이라고 할 수 있는 '사회적협동조합 스윗'을 설립하여 카페를 관리함으로써 지점 설립 및 운영, 지점 내 장애인 근로자 관리 등 카페 운영 관련 전반에 걸쳐 효과적으로 운영되는 것을 참조할 필요가 있다. 프랑스의 'Cafe Joyeux' 사례를 살펴보면 장애인 근로자를 훈련시키고 관리하는 역할을 수행하는 매니저와 외식업 전문가를 현장에 상주키고 있으며, 이들은 매니

저 및 외식업 전문가 1명당 장애인 근로자 2명 이내로 담당을 맡아 효과적이고 심도있는 현장 관리 운영체계를 볼 수 있었다.

넷째로, 자체 지점을 보유하고 차별화된 브랜드 가치를 지닐 때 소비자의 구매력을 가져올 수 있다는 점을 확인할 수 있었다. 일본 'Bear Paw Cafe(クマの手カフェ)', 중국 'Hinichijou', 국내 '카페곰손'의 사례에서처럼 독특한 컨셉의 지점을 운영하는 경우 소비자들의 구매력을 확보할 수 있었다. '카페곰손'의 경우 작은 구멍으로 곰 인형 장갑을 낀 손으로 음료를 전달하는 방식의 차별화된 서비스는 은둔형 외톨이, 청각장애인 등의 특성을 고려한 마케팅으로, 독특한 아이템으로 독창적인 마케팅 포인트를 제공하고 있는 좋은 사례로 볼 수 있다.

Ⅲ 현행 신규일자리 창출사업 성과 분석

1. 사업 이해

1) 사업 개요

중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업인 카페 I got everything은 한국장애인개발원이 「장애인복지법 제21조」에 근거하여(〈표 16〉참조) 중증장애인을 위한 지속가능한 신규 일자리를 창출하는 사업이다. 본 사업은 카페 설치 지원을 통해 중증장애인의 자립 기반을 마련함은 물론 사회 참여 기회를 확대하는 데 목적을 두고 있으며, 공공기관·민간기업과 직업재활전문기관 간 파트너십을 구현하며 및 상호 협력을 통해 사회적 가치를 창출한다는 점에 의의를 두고 있다.

〈표 16〉 장애인복지법 제21조 내용

장애인복지법 제21조(직업)
① 국가와 지방자치단체는 장애인이 적성과 능력에 맞는 직업에 종사할 수 있도록 직업 지도, 직업능력 평가, 직업 적응훈련, 직업훈련, 취업 알선, 고용 및 취업 후 지도 등 필요한 정책을 강구하여야 한다. ② 국가와 지방자치단체는 장애인 직업재활훈련이 원활히 이루어질 수 있도록 장애인에게 적합한 직종과 재활사업에 관한 조사 · 연구를 촉진하여야 한다.

*출처: 법체처 국가법령정보센터. 2023년11월27일 접속.

2012년부터 2016년 10월까지 직종 개발 및 중증장애인 일자리 창출을 목적으로 카페 설치 지원 사업 '꿈앤카페'가 51호점까지 운영되었으며, 이후 2016년 브랜드 표준화를 통해 카페 I got everything을 새롭게 론칭하였다. '꿈앤카페'는 직업재활프로그램으로 접근되어 이윤 창출 및 운영전략이 미흡했던 반면, 카페 I got everything은 고용 창출과 비즈니스로 접근되어 사업 표준화 및 브랜딩, 상권, 카페 트렌드 등에 전문가의 분석 및 전략이 체계적으로 적용되었다.

이를 통해 현재 카페 I got everything은 자체 개발한 원두블렌딩을 전국 지점에서 표준화하여 사용함으로써 균일한 양질의 커피 음료를 제공하고 있으며, 이와 더불어 인테리어 및 장비, 패키징, 레시피, 가격 등에 대한 매뉴얼을 도입 및 발전시킴으로써 경쟁력을 강화하여 2023년 상반기 기준 85호점까지 개소하는 성과를 이루었다.

2) 사업 내용[8)]

(1) 사업의 주체 및 역할

사업은 3자 간(선정기관, 한국장애인개발원, 위탁운영기관) 약정 체결을 통해 이루어지며, 주체별 역할 및 추진 체계도는 다음의 〈표 17〉, 〈그림 15〉와 같다. 신청기관은 사업 신청서를 제출한 공공·민간기관 또는 민간 기업을 의미하며, 선정기관은 신청기관 중 심사를 거쳐 사업 적격기관으로 최종 선정된 기관을 의미한다. 더하여 위탁운영기관은 카페를 운영하기 위해 선정기관으로부터 사업 운영을 위탁받은 법인 등을 의미한다.

〈표 17〉 사업의 주체 및 역할

구분	역할	비고
한국장애인개발원	· 카페 설치를 위한 지원금 지원 *지원금 범위 내 시공비, 표준화 장비 구입비 · 영업표지 제공 · 표준화 매뉴얼 지원(인테리어 도면 포함) · 교육, 홍보, 컨설팅 등 지원	
신청기관	· 사업 신청서 제출 · 현장심사, 면접심사 참석	
선정기관 (공공·민간기관, 민간기업)	· 36개월이상 카페 설치예정지 무상임대 지원 · 지원금 외 발생비용에 대한 자부담 확약	· 약정사항 준수
위탁운영기관 (직업재활전문기관)	· 인테리어 시공업체 선정 및 도면에 따른 시공 · 카페 종사자(매니저 및 바리스타) 채용지원 · 카페 운영 물품 구입 및 개소식 준비 · 카페 운영 및 경영 관리 (카페사업자등록 및 근로자 채용 관리)	· 약정사항 준수 · 선정기관-위탁운영기관 간 위수탁 협약 체결 가능

8) 한국장애인개발원의 〈2023년 중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업 매뉴얼〉을 참고하여 작성함



〈그림 15〉 사업의 주체 및 역할

(2) 지원 내용 및 조건

사업은 연중 상시로 진행되며, 연간 20여 개소를 지원한다. 지원 대상은 유휴공간을 무상 제공하여 카페를 설치·운영하고자 하는 공공기관 및 민간기업, 카페 운영을 위탁받는 직업재활전문기관(장애인복지관 등) 등이다. 지원하는 카페 사업의 유형 및 세부 내용은 〈표 18〉과 같으며, 지원금은 유형, 면적, 고용인원 등에 따라 심사 후 차등 지원하도록 되어 있다. 아래의 유형 외에도 한국장애인개발원과 협의를 통해 소극장형 카페, 공익형 콜라보 매장, 갤러리형 카페 등의 신규 유형도 지원이 가능하다.

〈표 18〉 카페 유형별 지원 내용

유형	취급제품	지원내용	최대지원금
카페형	커피, 음료 및 디저트	(기본) 커피머신, 냉장고, 제빙기, 쇼케이스, 블랜더, 가구, 음향장비 등	7,000만 원 내외
베이커리형	커피, 음료 및 디저트, 빵류	(기본) 커피머신, 냉장고, 제빙기, 쇼케이스, 블랜더, 가구, 음향장비 등 (추가) 오븐, 쿨링랙 등	최대 8,000만 원
테이크 아웃형	커피, 음료 및 디저트	(기본) 커피머신, 냉장고, 제빙기, 쇼케이스, 블랜더, 가구, 음향장비 등 (제외) 가구	5,000만 원 내외
사내복지 카페형	커피, 음료 및 디저트	(기본) 커피머신, 냉장고, 제빙기, 쇼케이스, 블랜더, 가구, 음향장비	5,000만 원 ~ 7,000만 원 내외

구체적으로 한국장애인개발원의 지원 범위는 ① 인테리어 시공비 및 표준화 장비 구입비가 포함된 '지원금', ② 지정상표, BI(브랜드이미지)를 포함한 '영업표지', ③ 인테리어 도면, 장비, 초

도물품, 커피 레시피 등의 내용을 포함한 '표준화 매뉴얼', ④ 직무교육 및 이벤트 지원 등을 포함한 '카페 운영 및 홍보' 4가지로 구분된다.

본 사업이 요구하는 지원 조건은 다음의 〈표 19〉과 같으며, 특히 최소 2명 이상의 중증장애인 고용과 최저임금 이상의 임금 지급, 점포 전체 근로자의 70% 이상을 장애인으로 직접 고용하는 것을 원칙으로 하고 있다.

〈표 19〉 지원 조건

<table>
<tr><th>구분</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>설치장소</td><td>· 카페 설치 면적이 최소 33㎡(구, 10평)이상
※ 구10평 미만인 경우 테이크아웃형으로 설치 가능
· 1종 근린생활시설로 용도 변경이 가능한 건물(청사)
· 설치 예정지를 소유 또는 임대하여 무상 임대가 가능한 건물(청사)
· 손익분기점 도달할 수 있는 상권으로 예상되는 건물(청사)</td></tr>
<tr><td>약정기간</td><td>· 사업개시일로부터 만 3년(36개월)</td></tr>
<tr><td>근로자 고용
및
임금지급</td><td>· 최소 2명 이상의 중증장애인을 직접 고용하며, 최저임금 이상 지급이 가능한 기관
[사업 운영 기간별 장애인 근로자 고용 의무 기준]
<table>
<tr><th>사업 운영기간</th><th>일 평균
고용시간</th><th>예시
*근로자 개별 근로시간은 조정 가능</th></tr>
<tr><td>사업개시일로부터
12개월 미만</td><td>16시간</td><td>- 2명 고용: 8시간 2명
- 4명 고용: 4시간 4명
- 3명 고용: 8시간 1명, 4시간 2명</td></tr>
<tr><td>사업개시일로부터
12개월 이상 24개월
미만</td><td>24시간</td><td>- 3명 고용: 8시간 3명
- 6명 고용: 4시간 6명
- 5명 고용: 8시간 1명, 4시간 4명</td></tr>
<tr><td>사업개시일로부터
24개월 이상</td><td>32시간</td><td>- 4명 고용: 8시간 4명
- 8명 고용: 4시간 8명
- 5명 고용: 8시간 2명, 4시간 4명</td></tr>
</table>
※ 테이크아웃형의 경우 운영기간에 따른 중증장애인 고용인원 증가 미적용
(2명 이상, 일 16시간 이상 준수)
※ 사내복지카페형은 지원금에 따라 일평균 고용 시간 별도 적용

· 매장 전체 근로자(매니저 포함)의 70% 이상을 장애인으로 직접 고용
※ 단, 상근 매니저 1명, 중증장애인 2명(총 16시간)을 고용했을 경우는 예외</td></tr>
<tr><td>기타</td><td>· 개발원 지원금 외, 카페 설치 및 운영 물품 비용과 경영악화로 인한 적자 시 임금 보전 등을 자부담할 수 있는 기관
※ 선정기관과 위탁운영기관간 협의하여 위임 가능
· e나라도움 시스템 사용 기관: 카페 설치 지원금은 e나라도움 시스템으로 신청하고 정산함</td></tr>
</table>

(3) 사업 추진 절차

공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업은 다음의 〈표 20〉과 같은 절차를 거쳐 추진된다. 한국장애인개발원의 모집 공고를 통해 사업이 시작되며, 이후 신청기관 및 위탁운영기관 선정, 장비구입 및 시설 설치, 개소식 등의 과정을 거쳐 진행된다. 개소식 이후 정기적으로 운영 현황을 제출하거나 현장 모니터링을 하는 등의 방법을 통해 사후관리 또한 진행되고 있다. 각 단계별 주체는 표기된 바와 같으며, 선정기관과 위탁운영기관 간에는 역할을 위임(분담)할 수 있다.

〈표 20〉 사업 추진 절차

모집 공고 및 접수	신청기관 현장심사	신청기관 면접심사	약정 체결	위탁운영기관[1] 공고 및 선정	
개발원 연중, 분기별 심사	개발원	개발원	개발원선정기관, 위탁운영기관	개발원 또는 선정기관	
현장계측, 도면제작 시공업체 선정	지원금 신청[2] 및 교부	시공 전 사전 회의[3]	장비구입 및 시설설치	시공 확인 및 장비 구입 감수	
개발원, 선정(위탁)기관, 시공업체	개발원↔ 위탁운영기관	개발원, 선정(위탁)기관, 시공업체	선정(위탁)기관	개발원, 선정(위탁)기관	
개소식	결과보고 및 정산	운영현황[4] 제출	카페 지원 (홍보이벤트, 간담회)	카페 사후 관리 (현장모니터링)	
개발원, 선정(위탁)기관	선정(위탁)기관 ↔개발원	선정(위탁)기관 ↔개발원	개발원, 선정(위탁)기관	개발원, 선정(위탁)기관	

1) 위탁운영기관 공고 및 선정: 선정기관이 카페 운영을 위탁운영하고자 하는 경우 해당
2) 지원금 신청 및 교부: 위탁운영기관이 지원금 수령
3) 시공 전 사전회의: 개발원에서 카페 도면 및 인테리어 제안서, 공사 시방서 제공
시공 전 사전회의를 통해 인테리어 컨셉, 시공 사양 공유
4) 운영현황: 정기 운영 현황 제출(반기별) 혹은 수시 운영 현황 제출

3) 사업 현황

2023년 상반기(3월) 기준 카페 I got everything 운영 현황은 다음과 같다. 85개소 중 현재 운영 중인 점포의 수는 신규 및 폐점 점포를 합산하여 총 75개소이며, 주체별 및 지역별 세부 현황은 〈표 21〉과 같다. 공공기관이 주체인 경우가 61.3%였으며, 지역별로 살펴보았을 때는 수도권(서울, 경기, 인천)에 41.3%가 분포한 것으로 나타났다.

〈표 21〉 카페 I got everything 운영 점포 수

단위: 개소

주체별		지역별													
공공	민간	서울시	부산시	인천시	대구시	대전시	광주시	울산시	세종시	경기도	충청도	전라도	경상도	강원도	총계
46	29	14	0	5	2	3	1	2	4	12	3	13	6	9	75

근로자 현황은 미제출 기관 2곳을 제외한 73개소의 현황이며, 총 267명의 장애인 근로자(매니저 및 바리스타)가 근무하고 있는 것으로 나타났다. 그 중, 직접고용 중증장애인이 84.3%(224명)로 간접고용 장애인에 비해 5배 이상 많았으며, 중증장애인이 99.3%(265명)로 대다수를 차지했다. 구체적으로 직접고용 중증장애인의 장애 유형을 살펴본 결과, 지적장애가 74.1%(166명)로 가장 많았으며, 정신장애 8.5%(19명), 자폐성장애 7.1%(16명), 청각장애 6.7%(15명), 지체장애 및 뇌병변 각각 1.8%(4명) 순이었다(〈표 22〉참조).

〈표 22〉 카페 I got everything 직접고용 중증장애인 장애유형

단위: 명

장애 유형	지적	자폐성	정신	지체	뇌병변	청각	총계
인원 수	166	16	19	4	4	15	224

한편 개소 이후 3년 이내에 해당하는 관리 점포를 대상으로 약정상 장애인 근로자 고용 기준 달성률을 살펴본 결과는 〈표 23〉과 같다. 본 사업의 운영 매뉴얼에서 제시하고 있는 장애인 근로자 고용 의무 기준을 100% 이상 준수하고 있는 점포는 30개소 중 30.0%(9개소)에 그쳤다.

〈표 23〉 카페 I got everything 약정상 장애인 근로자 고용 기준 달성률

단위: 개소

목표 달성률	미달성				달성	총계
	25% 미만	25~50% 미만	50~75% 미만	75~100% 미만	100% 이상	
점포 수	2	10	7	2	9	30

2. 이해관계자 설문 조사

1) 조사 대상 및 자료수집 방법

본 연구는 카페 I got everything 사업의 운영 현황 및 근로환경, 만족도 등을 다각적으로 살펴봄으로써 현안 및 문제점을 파악하고 발전 방향을 모색하기 위하여, 사업의 주요 이해관계자를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 이해관계자는 장애인 근로자와 장애인 근로자의 주보호자(이하 '주보호자'), 카페 이용 고객, 사업의 주체인 선정기관과 위탁운영기관으로 총 5개 집단으로 구분하였다. 조사의 단위는 장애인 근로자, 주보호자, 카페 이용 고객의 경우에는 개인이며, 선정기관과 위탁운영기관은 사업 담당자가 속한 기업체이다.

이해관계자별 설문조사의 개요는 〈표 24〉와 같으며, 조사 대상의 특성에 따라 규모 및 절차를 상이하게 진행하였다. 장애인 근로자의 경우 혼자서 온라인 설문조사에 참여하는 것이 어려울 것이라 여겨져 주보호자 또는 카페 매니저의 보조 역할에 대하여 사전에 협조 요청을 해두었으며, 카페 이용 고객의 경우 개발원을 통해 선정기관 및 위탁운영기관에 공문을 발송하여 포스터 부착 및 현장 독려 작업을 진행하였다.

조사 방법은 모두 온라인 설문조사 방식으로 진행되었으며, 한국장애인개발원의 협조를 통해 문자 및 메일로 설문조사 링크가 전달되었다. 카페 이용 고객의 경우에만 설문조사 참여 링크로 접속할 수 있는 QR코드 삽입 포스터를 별도 제작하여 현장에 비치될 수 있도록 하였다. 조사 기간은 2023년 9월 15일 ~ 10월 13일까지 약 4주간 진행되었다.

〈표 24〉 조사 개요 및 절차

구 분	내 용
조사 목적	카페 I got everything 사업의 현황 파악 및 발전 방향 모색
조사 대상 및 규모	· 장애인 근로자: 49명 · 주보호자: 13명 · 카페 이용 고객: 150명 · 선정기관: 20개소 · 위탁운영기관: 24개소
조사 기간	2023년 9월 15일 ~ 10월 13일(약 4주간 진행)
조사 방법	온라인 설문조사(문자 및 메일로 설문 링크 전달) *카페 이용 고객의 경우에만 설문조사 참여 링크로 접속할 수 있는 QR코드 삽입 포스터를 별도 제작하여 현장에 비치
조사 기관	한국장애인개발원, ㈜플랜엠

2) 조사 도구

이해관계자별 조사의 내용 및 조사 도구의 출처는 〈표 25〉와 같다. 조사의 내용은 이해관계자별 특성에 맞춰 상이하게 구성하였으며, 신뢰도와 타당도가 검증된 기존의 연구 자료에 기반하였다. 본 연구의 목적 및 조사 대상의 특성을 고려하여 기존의 지표 및 문항을 활용하였으며, 일부 문항은 선행연구에 기반하여 연구진이 자체 제작하였다. 더하여 장애인 근로자 대상 설문지의 경우에는 한국장애인개발원의 자문을 받아 당사자들이 이해하기 쉬운 표현으로 문항을 수정·보완하였다.

〈표 25〉 조사 내용 및 출처

설문 대상	지표 (문항 수)	세부 내용	출처
장애인 근로자	인적 사항 및 장애 정보(5)	성별, 연령, 최종학력, 근무지역, 장애 정보	· 2022년 하반기 장애인경제활동 실태조사
	출퇴근, 취업 관련 문항(5)	이동시간 및 보호자 동행 여부, 취업 경험, 현직장 선택 사유 및 취업 경로	· 2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사
	일자리 특성(5)	바리스타 교육 이수 경험, 급여수준, 근속기간, 근무형태 등	· 2022년 하반기 장애인경제활동 실태조사 · 2022년 장애인 고용패널조사
	근로환경에 대한 주관적 평가 및 심리상태(19)	업무적응도, 직무만족도, 자기효능감, 애로사항 및 기타의견	· 2022년 장애인 고용패널조사 · 2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사
주보호자	인적사항 및 가구현황(7)	장애인 근로자와의 관계, 성별 및 연령, 장애인 근로자 취업 전/후 변화(본인 취업상태, 가구소득)	· 2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사
	지원현황 (돌봄, 보호 등)(18)	장애인 근로자 취업 전/후 변화(지원시간, 지원부담, 지원비용)	
	필요한 서비스 및 일자리 관련 문항(16)	장애인 근로자 일자리(카페) 만족도 및 필요한 서비스, 이직의도, 애로사항 및 기타 의견	· 2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사 · 2022년 장애인고용패널조사
카페 이용 고객	인적사항(6)	성별, 연령, 최종학력, 취업상태, 소득수준, 방문지역	· 김예성, 하웅용(2021)의 연구에서 문항을 발췌하였으며, 일부 문항을 수정·보완함 · 하인수(2021) 연구를 참조하여 연구진이 제작
	장애인 접촉 경험 및 태도(26)	장애인 접촉경험, 장애인에 대한 수용적 태도	
	카페 이용 현황 및 만족도 등(9)	카페 방문 빈도 및 특성 인지 여부, 서비스, 맛, 가격, 접근성, 가격 등에 대한 만족도, 개선사항	

설문 대상	지표 (문항 수)	세부 내용	출처
선정기관	기관 특성(2)	지역 및 담당자 담당 부서	· 2022년 기업체장애인고용실태 조사 · 2020년 공공·민간연계 중증장애인 신규일자리 창출 사업 성과분석 및 활성화 방안 연구
	사업 운영 관련 문항(29)	사업 목표 및 달성률, 지원 내역, 사업 주체별 역할, 지속 계획 등	
	장애인 근로자 관련 문항(7)	장애인 고용의무 관련 문항 및 애로사항 등	
위탁운영 기관	기관 특성(2)	지역 및 담당자 담당 부서	· 2022년 기업체장애인고용실태 조사 · 2020년 공공·민간연계 중증장애인 신규일자리 창출 사업 성과분석 및 활성화 방안 연구
	사업 운영 관련 문항(39)	근로자 현황(선호 역량 및 고용 형태, 근로자 수 등), 사업 목표 및 달성률, 주체별 역할 등	
	장애인 근로자 관련 문항(32)	고용 기준의 적절성 및 채용 경로, 교육훈련 및 편의시설 현황 등	

3) 분석 방법

본 연구는 SPSS 28.0 프로그램을 사용하여 설문조사 자료를 분석하였다. 데이터 전처리 및 역코딩을 마친 후 주요 지표별 현황을 확인하였다. 주로 빈도분석, 기술통계 분석을 실시하여 빈도와 백분율, 평균값 등을 산출하였으며, 이를 통해 인적사항 및 일자리 특성, 필요한 서비스 및 추가 필요 사항, 만족도, 장애인에 대한 인식 등을 확인하였다.

4) 분석 결과

(1) 장애인 근로자

현재 카페 I got everything에 근무 중인 장애인 근로자 총 267명 중, 49명(18.4%)이 응답하였으며, 응답자들의 인구사회학적 특성은 〈표 26〉과 같다. 성별은 여성이 31명(63.3%)으로 남성 18명(36.7%)에 비하여 많았으며, 연령대는 20대(61.2%), 30대(24.5%), 40대 이상(14.3%) 순이었다. 최종학력은 고등학교를 졸업한 경우가 33명(67.3%)으로 가장 많았으며, 근무 지역은 수도권(18.4%)에 비하여 비수도권(81.6%)이 4배 이상 많았다. 장애유형은 발달장애 36명(73.4%)과 정신장애 4명(8.2%)으로 대다수의 근로자가 정신적 장애를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 신체적 장애를 가진 경우는 9명(18.4%)이었다. 신체적 장애의 경우 모두 청각장애, 언어장애, 뇌병변 장애와 같은 외부 신체기능의 장애에 해당했으며, 내부기관의 장애를 가진 근로자는 없었다. 중복장애를 가진 근로자는 10명(20.5%)이었으며, 소득수준은 150만 원 미만이 36명으로 73.5%를 차지했다.

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

〈표 26〉 장애인 근로자 - 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
성별	남자		18(36.7)
	여자		31(63.3)
연령	20대		30(61.2)
	30대		12(24.5)
	40대 이상		7(14.3)
최종학력	중학교 졸업 이하		2(4.1%)
	고등학교 졸업		33(67.3)
	전문대학교 졸업(2~3년제)		12(24.5)
	대학교 졸업(4년제)		2(4.1)
근무지역	수도권		9(18.4)
	비수도권		40(81.6)
장애유형	신체적 장애	외부	9(18.4)
		내부	-
	정신적 장애	발달장애	36(73.4)
		정신장애	4(8.2)
중복장애	유		10(20.5)
	무		39(79.6)
소득수준	100만 원 미만		16(32.7)
	100만 원 ~ 150만 원 미만		20(40.8)
	150만 원 ~ 200만 원 미만		6(12.2)
	200만 원 이상		7(14.3)

출퇴근 시간은 편도를 기준으로 1시간 미만인 경우가 39명(79.6%)으로 다수였으며, 1시간 이상 거리에 있는 근로자는 10명(20.4%)이었다. 더하여 출퇴근 시 누군가의 도움을 받는지를 함께 조사한 결과, '도움을 받지 않는다'의 응답률이 79.6%로 '도움을 받는다'의 응답률 20.4%에 비하여 3배 이상 높게 나타났다(〈표 27〉참조).

〈표 27〉 장애인 근로자 - 출퇴근 현황

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
소요 시간	30분 미만	19(38.8)
	30분 ~ 1시간 미만	20(40.8)
	1시간 이상	10(20.4)
출퇴근 도움여부	가족 등 다른 사람이 도와주고 있음	10(20.4)
	혼자서 할 수 있으며, 혼자서 하고 있음	36(79.6)

장애인 근로자의 취업 특성은 〈표 28〉과 같다. 카페 I got everything 취업 이전에도 취업 경험이 있는 경우가 36명(73.5%)으로 다수였으며, 현재 카페에서 근무하는 이유는 '평소 하고 싶어 했던 일이라서(적성, 취향)'가 28.6%로 가장 많았다. 취업 경로는 '장애인 복지관, 장애인 직업재활시설, 장애인 단체/협회 등의 소개 및 알선'인 경우가 55.1%로 과반수를 넘었으며, '학교, 전공과 등의 소개' 28.6%, '가족, 친구 등 주변 지인의 소개 및 추천' 12.2% 순으로 높은 응답률을 보였다.

〈표 28〉 장애인 근로자 - 취업 특성

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
취업 경험	있음	36(73.5)
	없음	13(26.5)
취업 사유	1) 업무가 장애인의 능력 수준에 맞아서	7(14.3)
	2) 발달장애인이 많이 근무하고 있어서	5(10.2)
	3) 발달장애에 대한 이해와 지원이 잘되어 있어서	2(4.1)
	4) 근로조건이 좋아서 (임금, 근로시간, 계약기간, 근로환경 등)	8(16.3)
	5) 출퇴근이 가깝거나 용이해서	3(6.1)
	6) 평소 장애인이 하고 싶어 했던 일이라서(적성, 취향)	14(28.6)
	7) 직장(사업체)에서 채용해줘서 (이 일자리 말고 대안이 없어서)	10(20.4)
취업 경로	1) 직접 채용 관련 정보를 습득하여 지원	-
	2) 공공, 민간 취업알선기관, 직업훈련기관의 소개, 알선(고용복지플러스센터, 한국장애인고용공단, 지자체(행정복지센터 등), 직업소개소 등)	1(2.0)
	3) 장애인 복지관, 장애인 직업재활시설, 장애인 단체/협회 등의 소개, 알선	27(55.1)
	4) 학교, 전공과 등의 소개 및 추천	14(28.6)
	5) 가족, 친구, 선후배, 일자리, 동료 등 주변 지인의 소개 및 추천	6(12.2)
	6) 기타	1(2.0)

일자리 특성과 관련하여 근무기간, 근무형태 등을 확인하였으며 그 결과는 〈표 29〉과 같다. 근무기간은 1년 ~ 3년 미만, 3년 이상이 각각 19명(38.8%)으로 동일한 응답률을 보였으며, 근무형태는 시간제 근로자가 79.6%로 전일제 근로자 20.4%에 비해 3배 이상 많은 것으로 나타났다. 근무시간은 전체 인원 중 4시간 근로자가 22명(44.9%)으로 가장 많았으며, 4시간 초과 ~ 8시간 미만이 16명(32.7%)으로 그 다음으로 많았다. 바리스타 교육과 관련해서는 1년 미만인 경우가 22명(44.9%)으로 가장 많았으며, 3년 이상 된 경우가 10명(20.4%)으로 그 다음으로 많았다.

〈표 29〉 장애인 근로자 - 일자리 특성

단위: 명(%)

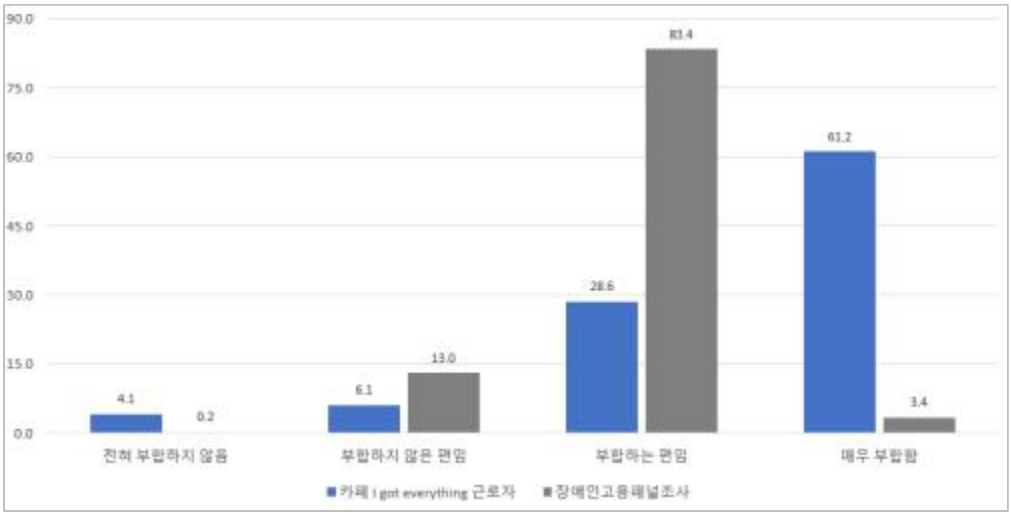
변수	응답 범주		응답빈도(비율)
근무기간	1년 미만		11(22.4)
	1년 ~ 3년 미만		19(38.8)
	3년 이상		19(38.8)
근무형태 및 근무시간	시간제	4시간 미만	1(2.0)
		4시간	22(44.9)
		4시간 초과 ~ 8시간 미만	16(32.7)
	전일제	8시간	10(20.4)
교육경험	바리스타 교육을 받은 경험이 없음		4(8.2)
	1년 이내		22(44.9)
	1년 이상 ~ 2년 미만		8(16.3)
	2년 이상 ~ 3년 미만		5(10.2)
	3년 이상		10(20.4)

근무환경에 대한 장애인 근로자의 주관적 평가는 현재 직무 적성부합 여부, 직무난이도, 직무만족도를 통해 확인하였다. 먼저 직무 적성부합 여부는 4점 만점(전혀 부합하지 않음 1점 ~ 매우 부합함 4점)을 기준으로 평균 3.5점이었으며 세부 응답률은 〈표 30〉과 같다. 동일한 문항으로 조사된 '2022년 장애인고용패널조사' 결과와 비교해 보았을 때 긍정적 응답(부합하는 편임, 매우 부합함의 응답률)이 3.0%p 높은 것으로 나타났다(한국장애인고용공단, 2023). 특히 '매우 부합함'에 대한 응답률은 카페 I got everything 근로자의 응답률이 57.8%p 높은 것으로 나타나 가장 큰 차이를 보였다(〈그림 16〉참조).

〈표 30〉 장애인 근로자 - 직무 적성부합 여부

단위: 명(%)

변수	응답 범주			응답빈도(비율)
직무 적성부합 여부 (4점 척도)	전혀 부합하지 않음			2(4.1)
	부합하지 않은 편임			3(6.1)
	부합하는 편임			13(28.6)
	매우 부합함			30(61.2)
	최소값	최대값	평균	표준편차
	1	4	3.5	.79



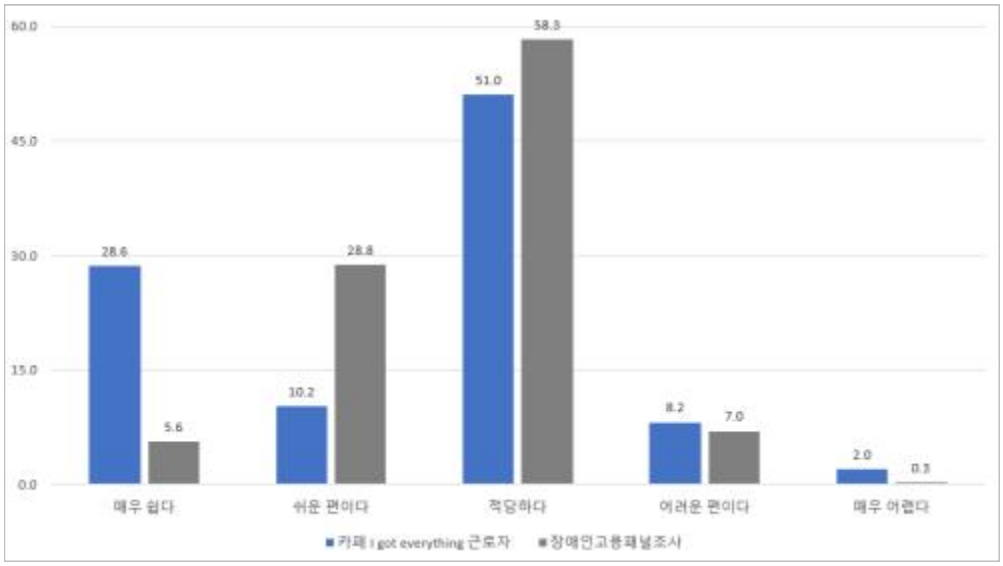
〈그림 16〉 장애인 근로자 – 직무 적성부합 여부

직무난이도는 5점 만점을 기준으로 평균 2.5점이었으며, '적당하다'에 대한 응답률이 51.0%로 과반수를 차지했다(〈표 31〉참조). 동일한 문항으로 조사된 '2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사' 결과와 비교해 보았을 때(〈그림 17〉참조), 긍정 응답률이 4.4%p 높았으며 특히 '매우 쉽다'에 대한 응답률이 23.0%p 높은 것으로 나타났다.

〈표 31〉 장애인 근로자 – 직무난이도

단위: 명(%)

변수	응답 범주			응답빈도(비율)
직무난이도 (5점 척도)	매우 쉽다			14(28.6)
	쉬운 편이다			5(10.2)
	적당하다			25(50.1)
	어려운 편이다			4(8.2)
	매우 어렵다			1(2.0)
	최소값	최대값	평균	표준편차
	1	5	2.5	1.06



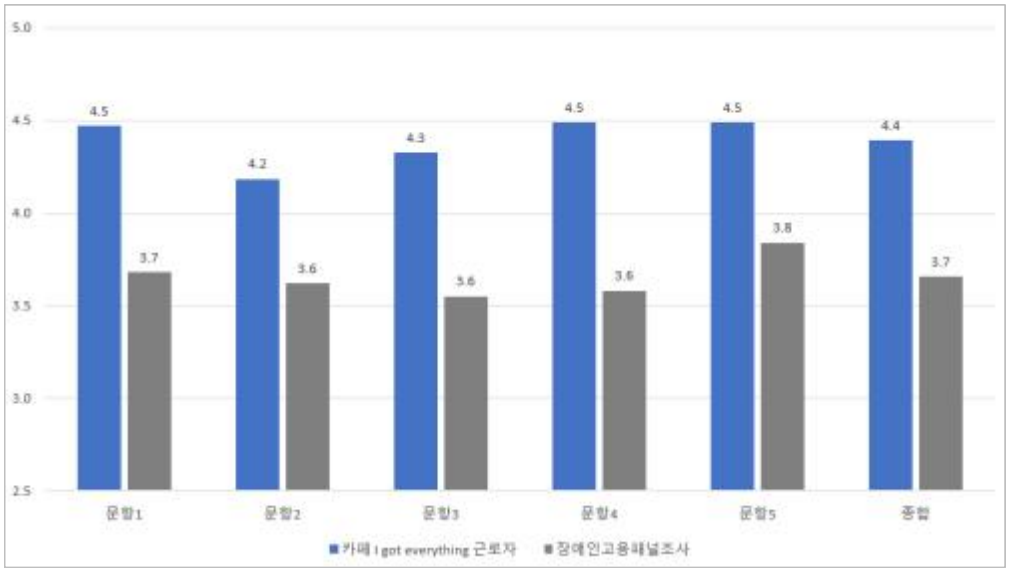
〈그림 17〉 장애인 근로자 – 업무난이도

직무만족도는 총 5개의 문항으로 조사되었으며, 5점 만점을 기준으로 평균 4.4점이었다. 각 문항에 대한 평균 점수는 〈표 32〉과 같으며, '하고 있는 일에 만족하고 있다', '하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다', '별다른 일이 없는 한 이 일을 계속하고 싶다' 3문항의 평균 점수가 동일하게 4.5점으로 가장 높았다. 더하여 동일한 문항으로 조사된 '2022년 장애인고용패널조사'와 비교해 본 결과 직무만족도 전체 평균 점수 및 5문항 각각의 점수 모두 카페 I got everything 근로자가 높은 것으로 나타났다(〈그림 18〉참조).

〈표 32〉 장애인 근로자 – 직무만족도

단위: 점

변수	하위 문항	평균	표준편차
직무만족도 (5점 척도)	1) 하고 있는 일에 만족하고 있다	4.5	.68
	2) 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다	4.2	.86
	3) 하고 있는 일을 즐겁게 하고 있다	4.3	.88
	4) 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다	4.5	.71
	5) 별다른 일이 없는 한 이 일을 계속 하고 싶다	4.5	.85
	전체 평균	4.4	.60



〈그림 18〉 장애인 근로자 – 직무만족도

장애인 근로자들의 자기효능감은 총 10개의 문항으로 조사되었으며, 5점 만점을 기준으로 측정되었다. 전체 평균 점수는 3.0점이었으며, 동일한 문항으로 조사된 '2022년 장애인고용패널조사' 결과인 2.7점에 비해 높은 것으로 나타났다. 각 문항에 대한 평균 점수는 〈표 33〉과 같다. '어려운 일이라도 열심히 노력한다면 나는 해낼 수 있다' 문항이 3.4점으로 가장 점수가 높았으며, '누군가가 내 의견에 반대하더라도 나는 내가 원하는 방식으로 할 수 있는 방법을 찾을 수 있을 것이다' 문항이 2.8점으로 상대적으로 가장 점수가 낮았다.

〈표 33〉 장애인 근로자 – 자기효능감

단위: 점

변수	하위 문항	평균	표준편차
자기효능감 (5점 척도)	1) 어려운 일이라도 열심히 노력한다면 나는 해낼 수 있다	3.4	0.53
	2) 목표에 집중해서 그것을 이루어내는 것은 나에게 쉬운 일이다	3.1	0.76
	3) 나는 나의 능력을 믿기 때문에 어려움에 부딪쳐도 당황하지 않는다	3.0	0.84
	4) 필요한 노력을 기울이기만 한다면 나는 대부분의 문제를 해결할 수 있다	3.0	0.76
	5) 어려움이 처하더라도 나는 해결책을 찾을 수 있을 것이다	2.8	0.76
	6) 나는 예상치 못한 일이라도 효율적으로 처리해 낼 것이라고 믿는다	2.9	0.82
	7) 내 재능 덕분에 나는 예상치 못한 상황에 어떻게 대처해야 할지 알고 있다	2.9	0.82
	8) 어떤 문제에 부딪칠 때 나는 보통 몇 가지 해결방법을 찾을 수 있다	2.9	0.79
	9) 누군가가 내 의견에 반대하더라도 나는 내가 원하는 방식으로 할 수 있는 방법을 찾을 수 있을 것이다	2.8	0.92
	10) 나에게 어떤 일이 생기더라도 나는 해결해 낼 수 있을 것이다	2.9	0.78
	전체 평균	3.0	0.58

현재 직장에서 겪는 애로사항 및 기타 의견을 묻는 서술형 문항에 대한 주요 의견은 〈표 34〉와 같다. 긍정적 의견으로는 장애가 같은 동료들과 소통하며 즐겁게 일을 하고 있다는 의견이 가장 많았으며, 개선 사항에 대한 의견은 작업 및 휴게공간이 협소하다는 의견이 가장 많았다.

〈표 34〉 장애인 근로자 - 자유의견

내용
- 장애가 같은 사람들과 소통하며 일하는 것이 즐거워요
- 장애인 차별 없이 많이 대화하고 즐겁게 일할 수 있어서 좋습니다
- 손님과의 의사소통이 조금 힘들어요
- 작업장이 협소해요
- 일하는 공간과 손님들이 앉아있을 공간 모두 좁아요
- 휴게 시설이 부족해요
- 출퇴근이 멀어서 힘들어요
- 장애인 바리스타가 주문을 받을 수 있다는 걸 키오스크 화면에 띄워주면 좋겠어요
- 카페 홍보가 많이 되었으면 좋겠어요
- 카페 일자리가 더 많아지면 좋겠습니다
- 이런 조사를 자주해서 자주 소통하면 좋겠어요
- 제과제빵을 배우고 싶어요
- 바리스타 교육을 추가로 받고 싶어요

(2) 주보호자

장애인 근로자가 현 직장인 카페 I got everything에 취직하기 전과 후에 가구의 월 소득 및 지원현황 등에 변화가 있었는지 확인하기 위하여 주보호자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 13명이 응답하였으며, 응답자의 인구사회학적 특성은 〈표 35〉와 같다. 어머니가 주 보호자인 경우가 8명(61.5%)으로 가장 많았으며, 성별 또한 여자가 11명(84.6%)로 가장 많았다. 연령대는 50대 8명(61.5), 40대 이하 3명(23.2%), 60대 이상 2명(15.4%) 순이었다.

〈표 35〉 주보호자 - 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

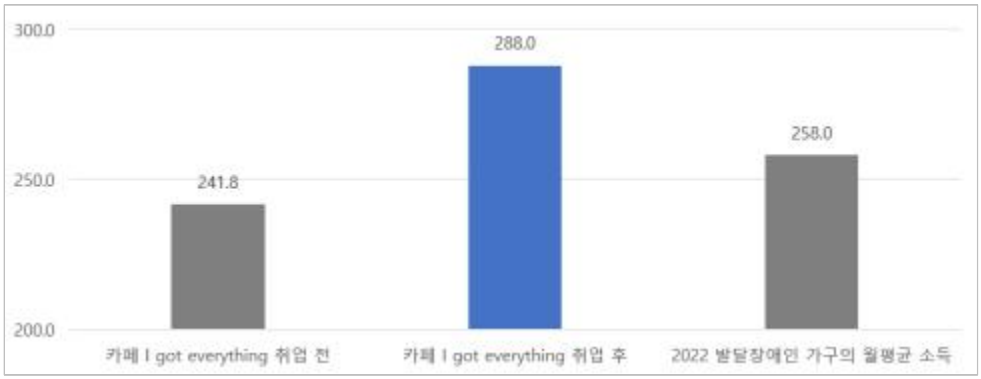
변수	구분	응답빈도(비율)
성별	남자	2(15.4)
	여자	11(84.6)
연령	40대 이하	3(23.1)
	50대	8(61.5)
	60대 이상	2(15.4)
장애인 근로자와의 관계	아버지	2(15.4)
	어머니	8(61.5)
	형제·자매	1(7.7)
	그 외 가족 및 친인척	2(15.4)

장애인 근로자가 카페 I got everything에 취업한 후의 변화에 차이가 있었는지 살펴본 결과는 다음과 같다(〈표 36〉참조). 먼저 주보호자의 취업 유무를 살펴본 결과, 주보호자의 취업률은 30.8%에서 76.9%로 증가하였으며, 월평균 가구 소득 또한 300만 원 이상인 경우가 30.8%에서 53.9%로 증가한 것으로 나타났다. 월평균 소득의 경우 중앙값으로 평균값을 도출하여 비교한 결과 약 46만 원이 증가한 것으로 나타났으며, 이는 '2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사'에서 조사된 발달장애인 가구의 월평균 소득 258.0만 원에 비해서도 약 30만 원 가량 높은 것으로 확인되었다(〈그림 19〉참조).

〈표 36〉 주보호자 - 장애인 근로자 취업 전과 후의 변화

단위: 명(%)

변수	하위 문항	장애인 근로자 취업상태		증감
		취업 전	취업 후	
주보호자 취업유무	취업	4(30.8)	10(76.9)	취업률 ▲46.1%
	미취업	9(69.2)	3(32.1)	
월평균 가구 소득 (만 원)	100만 원 미만	2(15.4)	1(7.7)	월평균 가구 소득 ▲46.2만 원
	100~200만 원 미만	2(15.4)	2(15.4)	
	200~300만 원 미만	5(38.5)	3(23.1)	
	300~400만 원 미만	3(23.1)	5(38.5)	
	400만 원 이상	1(7.7)	2(15.4)	
	전체 평균	241.8	288.0	
지원 시간 (시간)	평일	10.38	8.92	지원 시간 ▼2.8시간
	주말	7.00	2.77	
	전체 평균	8.7	5.9	
지원 비용 (만 원)	재활치료비	15.2	16.0	지원 비용 ▲0.3만 원
	프로그램 이용료	9.8	10.6	
	주 단기시설 이용료	7.4	6.6	
	도우미 이용료	10.5	10.5	
	상담 및 의료비	12.2	9.8	
	기타(용돈 등)	10.5	13.7	
	전체 평균	10.9	11.2	
지원 부담 (5점 만점)	부담된다	4(30.8)		-
	그저 그렇다	4(30.8)		
	부담되지 않는다	5(38.5)		
	전체 평균	2.9		-

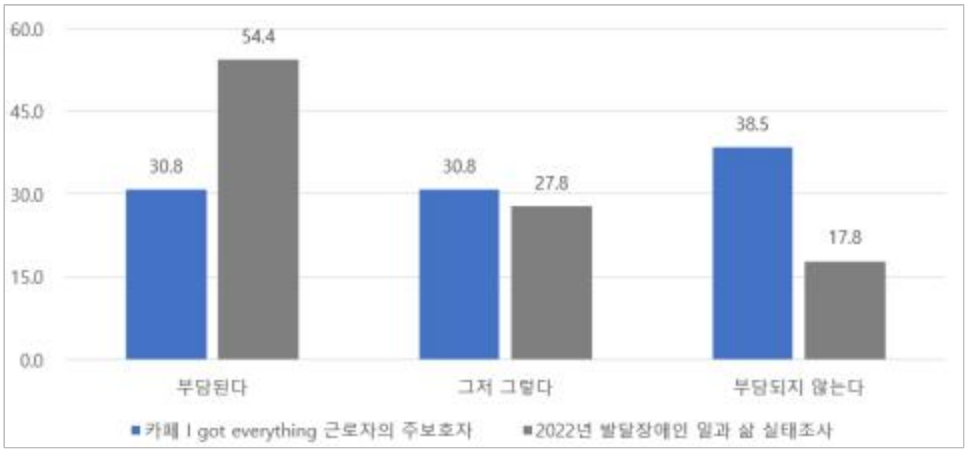


〈그림 19〉 주보호자 – 장애인 근로자 취업 전과 후 월평균 가구 소득 변화

지원 현황은 구체적으로 지원 시간, 지원 비용, 지원 부담을 구분해서 조사하였으며, 세부 결과는 〈표 36〉과 같다. 먼저 지원 시간은 평일과 주말을 구분하여 조사되었으며, 0 ~ 24의 숫자를 직접 입력하도록 하였다. 그 결과 평일과 주말 모두 지원 시간이 감소한 것으로 나타났으며, 평일과 주말을 합산한 일 평균 지원 시간은 8.7시간에서 5.9시간으로 약 2.8시간 감소한 것으로 나타났다.

지원 비용은 6개의 항목을 구분하여 조사하였으며, 구간별로 조사한 후 중앙값으로 평균값을 도출하였다. 그 결과 지원 비용은 장애인 근로자 취업 전에 비하여 취업 후 증가한 것으로 나타났다. 구체적으로 재활치료비, 프로그램 이용료, 기타(용돈 등) 항목에서 비용이 증가하였으며, 주단기시설 이용료, 도우미 이용료, 상담 및 의료비 항목에서 비용이 감소한 것으로 나타났다. 감소폭이 가장 큰 항목은 상담 및 의료비 항목이었으며, 반대로 증가폭이 가장 큰 항목은 기타(용돈 등) 항목이었다.

지원 부담은 장애인 근로자를 돌보거나 보호하면서 느끼는 전반적인 부담의 정도를 측정하였으며, 5점 척도(매우 부담된다(1점) ~ 전혀 부담되지 않는다(5점))로 조사되었다. 평균 점수는 2.9점이었으며, '부담 된다' 응답자는 4명(30.8%)인 것에 비하여 '부담되지 않는다' 응답자가 5명(38.5%)으로 많았다. 동일한 문항으로 조사된 '2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사'에서는 '부담된다'는 응답이 54.4%로 본 연구 결과에 비하여 높게 나타났다(〈그림 20〉참조).



〈그림 20〉 주보호자 – 지원 부담

장애인 근로시간에 대한 주보호자의 의견은 〈표 37〉과 같다. '현재 근로시간이 적당하다'는 응답자가 8명(61.5%)이었으며, '근로시간이 길어졌으면 좋겠다'는 응답자가 5명(38.5%)이었다. 한편 근로시간을 줄이길 희망하는 응답자는 0명이었다.

〈표 37〉 주보호자 – 장애인 근로자의 근로시간에 대한 의견

단위: 명(%)

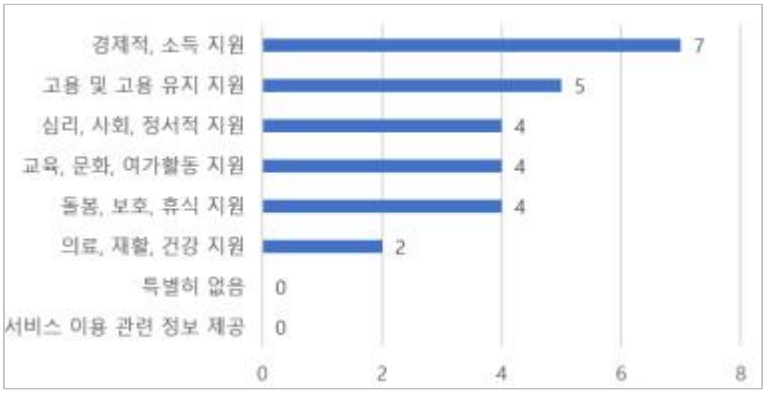
변수	응답 범주	응답빈도(비율)
장애인 근로자 근로시간	현재보다 더 긴 시간 일하면 좋겠음	5(38.5)
	현재처럼 일하면 좋음	8(61.5)
	현재보다 더 짧은 시간 일하면 좋겠음	-

장애인 근로자와 가족에게 가장 필요한 장애 관련 서비스를 조사한 결과는 〈표 38〉과 같다. 1, 2순위 총 2가지 항목을 선택할 수 있도록 하였으며, 종합적으로 '경제적, 소득 지원'이 53.8%로 1위, '고용 및 고용 유지 지원'이 38.5%로 2위로 나타났다(〈그림 21〉참조).

〈표 38〉 주보호자 – 서비스 욕구

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
서비스 욕구	경제적, 소득 지원	6(46.2)	1(7.7)
	고용 및 고용 유지 지원	1(7.7)	4(30.8)
	돌봄, 보호, 휴식 지원	0(0.0)	4(40.8)
	교육, 문화, 여가활동 지원	2(15.4)	2(15.4)
	심리, 사회, 정서적 지원	2(15.4)	2(15.4)
	의료, 재활, 건강 지원	2(15.4)	-
	서비스 이용 관련 정보 제공	-	-



〈그림 21〉 주보호자 – 서비스 욕구(종합)

장애인 근로자가 현 직장(카페 I got everything)에 지속적으로 근무하기를 희망하는 경우는 13명 중 12명(92.3%)이었으며, 지속 근무를 원하는 응답자 12명을 대상으로 지속 근무 시 가장 필요한 사항을 추가 조사한 결과는 〈표 39〉과 같다. 1~3순위를 종합한 결과 '인력 지원'이 58.3%로 가장 가장 높았으며, '장애인 고용 기업에 대한 정부의 금전적 지원' 41.7%, '출퇴근 지원' 33.3%, '장애인 근로자의 자신감 향상 지원' 25.0%, '안전한 작업환경 마련' 25.0%, '정부의 중증장애인 고용 보호 정책 마련' 25.0% 순이었다(〈그림 22〉참조).

〈표 39〉 주보호자 – 근속을 위해 필요한 사항

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)		
		1순위	2순위	3순위
근속을 위해 필요한 사항	직장생활 유지를 위한 인력 지원 (근로지원인, 활동지원인 등)	6(50.0)	1(8.3)	–
	장애인 고용 기업에 대한 정부의 금전적 지원 제공 (고용장려금, EITC, 사회보험료 등 세제 지원)	2(16.7)	1(8.3)	2(16.7)
	직장생활 유지를 위한 출퇴근 지원 (출퇴근 비용 지원, 출퇴근 통근차량 등)	1(8.3)	3(25.0)	–
	자기 자신에 대한 높은 자신감 (자기효능감, 자아존중감 등)	–	2(16.7)	1(8.3)
	직장생활 유지에 대한 사회적지지 (가족 지지, 직장 내 사업주 및 동료지지)	2(16.7)	1(8.3)	–
	일자리(직장)의 안전한 작업환경 마련 (편의시설 설치, 작업시설 지원, 상해보험 가입 등)	–	–	3(25.0)
	정부의 중증장애인 고용 보호 정책 (중증장애인 해고 보호 정책 마련 등)	–	1(8.3)	2(16.7)
	직장생활 유지를 위한 건강관리 지원 (장애치료 및 투약비, 건강관리비)	1(8.3)	–	1(8.3)
	일자리(직장)의 장애친화적 기업 문화 조성 (직장의 장애에 대한 이해, 차별 시정 제도 운영 등)	–	1(8.3)	1(8.3)
	일자리(직장)의 장애를 배려한 복리후생 제도 (장애로 인한 휴식 등을 위한 휴가비용 지원 등)	–	1(8.3)	1(8.3)
	정부의 장애인 근로자의 자산 형성 지원 (목돈 마련 공제금 지원: 이룸통장, 희망채움통장 등)	–	1(8.3)	–
	특별히 없음	–	–	1(8.3)
	직장생활 유지를 위한 장애인보조기구 지원 (장애인보조기구 구입 및 유지비)	–	–	–
	일자리(직장)에서 장애를 고려한 업무 부여 (직무 및 업무량 조정, 재택근무 지원 등)	–	–	–



〈그림 22〉 주보호자 – 근속을 위해 필요한 사항(종합)

(3) 카페 이용 고객

카페 이용 현황 및 만족도 등을 파악하기 위하여 이용 고객을 대상으로 설문조사를 진행한 결과는 다음과 같다. 총 150명이 설문에 참여하였으며, 응답자들의 인구사회학적 특성은 〈표 40〉과 같다. 성별은 여자가 86명(57.3%)으로 남성 64명(42.7%)에 비해 많았으며, 연령대는 30대가 61명(40.7%)으로 가장 많았다. 20대 이하와 40대는 각각 32명(21.3%), 35명(23.3%)으로 유사하였으며 50대 이상은 22명(14.7%) 이었다. 최종학력은 4년제 대학교 졸업이 76명(50.7%)으로 가장 많았으며, 취업상태는 취업자가 137명(91.3%)으로 대다수를 차지했다. 소득수준은 300만 원 ~ 400만 원 미만인 경우가 61명(40.7%)으로 가장 많았으며, 200만 원 ~ 300만 원 미만 46명(30.7%), 200만 원 미만 26명(17.3%) 순이었다.

〈표 40〉 카페 이용 고객 - 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
성별	남자	64(42.7)
	여자	86(57.3)
연령	20대 이하	32(21.3)
	30대	61(40.7)
	40대	35(23.3)
	50대	17(11.3)
	60대 이상	5(3.4)
최종학력	중학교 졸업 이하	4(2.7)
	고등학교 졸업	13(8.7)
	전문대학교 졸업(2~3년제)	11(7.3)
	대학교 졸업(4년제)	76(50.7)
	대학원 졸업(석/박사)	46(30.7)
취업상태	취업	137(91.3)
	미취업	13(8.7)
소득수준	200만 원 미만	26(17.3)
	200만 원 ~ 300만 원 미만	46(30.7)
	300만 원 ~ 400만 원 미만	61(40.7)
	400만 원 이상	17(11.3)

장애인에 대한 접촉 경험을 묻는 문항에 대한 응답은 〈표 41〉과 같다. 6개의 문항 중 '지역사회에서 장애인을 만난 경험이 있다'의 긍정 응답률이 88.0%로 가장 높았으며, TV 또는 책을 통한 간접 경험에 대한 응답이 87.3%로 그 다음으로 높았다. 한편 '가족, 친척, 친구 중 장애인이 있다'에 대한 긍정 응답률이 38.7%로 가장 낮은 것으로 나타났다. '있음'이라고 응답한 문항의 개수는 평균 3.87개였으며, 4개 이상인 경우가 61.3%로 과반수를 넘었다.

〈표 41〉 카페 이용 고객 – 장애인 접촉 경험

단위: 명(%)

변수	하위 문항	응답빈도(비율)	
		있음	없음
장애인 접촉경험	1) 가족, 친척, 친구 중 장애인이 있다	58 (38.7)	92 (61.3)
	2) 알고 있는 지인 중 장애인이 있다	69 (46.0)	81 (54.0)
	3) 봉사를 통해 장애인을 만난 경험이 있다	96 (64.0)	54 (36.0)
	4) 장애에 관한 수업이나 강의를 들은 적이 있다	95 (63.3)	55 (36.7)
	5) 지역사회(거리, 영화관, 식당 등)에서 장애인을 만난 경험이 있다	132 (88.0)	18 (12.0)
	6) 장애인에 대한 TV프로그램이나 책을 본 적이 있다	131 (87.3)	19 (12.7)

장애인에 대한 태도를 묻는 '수용적 태도(4점 만점)'에 대한 응답은 카페를 방문하기 전과 후로 구분하여 조사하였으며, 이에 대한 결과는 〈표 42〉와 같다. 실제 카페 방문 전과 후에 조사를 진행한 것이 아니라 방문 후에 일괄 조사가 진행되었기 때문에 회고적인 응답의 가능성이 있으나, 대응표본 t검정을 실시한 결과 수용적 태도의 점수가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t(149) = -4.94$, $p < .001$). 카페 방문 전($M = 3.44$, $SD = .42$)보다 카페 방문 후($M = 3.56$, $SD = .46$) 수용적 태도의 평균 점수가 유의하게 높았다.

〈표 42〉 카페 이용 고객 – 장애인에 대한 태도 변화

N = 150

변인	카페 방문 전		카페 방문 후		t
	평균	표준편차	평균	표준편차	
수용적 태도	3.44	0.54	3.56	0.46	-9.30***

*** $p < .001$

방문 빈도에 대한 응답은 '주 1~2회'에 대한 응답이 29.3%로 가장 높았으며, '매일' 26.0%, '주 3~4회' 24.7% 순으로 높았다(〈표 43〉참조). 응답자 전체 150명 중 50% 이상이 주 3회 이상 방문한다고 응답하였으며, 주기적으로 방문하지 않는 '거의 드물게'에 대한 응답자는 6.7%에 그쳤다.

〈표 43〉 카페 이용 고객 – 방문 빈도

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
방문 빈도	거의 드물게	10(6.7)
	월 1~2회	20(13.3)
	주 1~2회	44(29.3)
	주 3~4회	37(24.7)
	매일	39(26.0)

방문 고객 중 장애인 근로자가 바리스타로 일하고 있는 카페라는 특성을 인지하고 있는 문항에 대한 응답은 〈표 44〉와 같다. 방문 전부터 장애인 일자리 사업임을 알고 있었던 경우가 65.3%로 가장 많았으며, 방문 후 카페 특성을 인지한 경우가 28.0%, 전혀 인지하지 못한 경우가 6.0%였다.

〈표 44〉 카페 이용 고객 – 카페 특성 인지도

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
카페 특성 인지도	몰랐음	9(6.0)
	처음에는 몰랐으나 나중에 알게 됨	26(17.3)
	첫 방문 시 직접 근로자와 대면한 후 알게 됨	16(10.7)
	원래 알고 있었음	98(65.3)
	기타	1(0.7)

만족도 조사는 직원 서비스와 음료 및 베이커리의 맛, 가격, 인테리어, 접근성 총 6개 항목으로 구분하여 5점 척도로 조사되었으며, 항목별 만족도는 〈표 45〉와 같다. 직원 서비스에 대한 만족도가 4.6점으로 가장 높았으며, 가격(4.5점), 접근성(4.4점) 순으로 높았다. 상대적으로 베이커리 상품에 대한 만족도가 4.2점으로 가장 낮았으며, 전체 만족도 평균 점수는 4.4점으로 높은 수준이었다.

〈표 45〉 카페 이용 고객 – 카페 이용 만족도

단위: 점

변수	하위 문항	평균(표준편차)
카페 이용 만족도 (5점 척도)	1) 카페 직원들의 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.64(.69)
	2) 커피의 맛과 향에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.43(.80)
	3) 음료 외 베이커리 상품에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.15(.98)
	4) 매장 규모, 음악, 조명, 테이블과 의자 사이의 거리 등 카페 내부 공간에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.37(.90)
	5) 이동거리, 대중교통의 편의성, 주차 공간 등 접근성에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.44(.92)
	6) 음료 및 베이커리 등 메뉴의 가격에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	4.47(.76)
	전체 평균	4.42(.65)

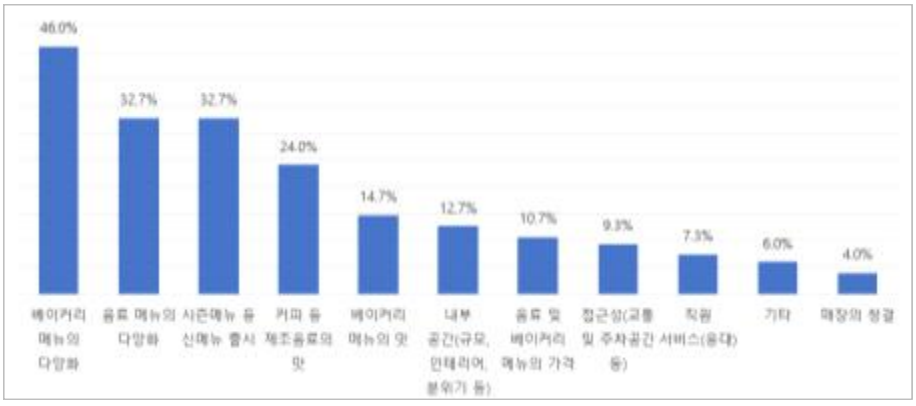
개선사항에 대한 의견은 1, 2순위를 구분하여 조사하였으며(〈표 46〉참조), 응답 범주 및 1, 2순위 종합 의견은 〈그림 23〉과 같다. '베이커리 메뉴의 다양화'에 대한 응답이 46.0%(69명)로 가장 높았으며, '음료 메뉴의 다양화'와 시즌메뉴 등 신메뉴 출시에 대한 응답이 동일하게 32.7%(49명)로 그 다음으로 많았다. 구체적으로 1순위로는 '음료 메뉴의 다양화'와 '베이커리 메뉴의 다양화'가 동일하게 21.3%(32명)로 가장 높았으며, 2순위로는 '베이커리 메뉴의 다양화'가 24.7%(37명)로 가장 높았다.

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

〈표 46〉 카페 이용 고객 - 개선사항

단위: 명(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
개선사항	직원 서비스(응대)	8(5.3)	3(2.0)
	커피 등 제조음료의 맛	23(15.3)	13(8.7)
	음료 메뉴의 다양화	32(21.3)	17(11.3)
	베이커리 메뉴의 맛	10(6.7)	12(8.0)
	베이커리 메뉴의 다양화	32(21.3)	37(24.7)
	시즌메뉴 등 신메뉴 출시	16(10.7)	33(22.0)
	음료 및 베이커리 메뉴의 가격	7(4.7)	9(6.0)
	매장의 청결	2(1.3)	4(2.7)
	내부 공간(규모, 인테리어, 분위기 등)	8(5.3)	11(7.3)
	접근성(교통 및 주차공간 등)	7(4.7)	7(4.7)
	기타	5(3.3)	4(2.7)



〈그림 23〉 카페 이용 고객 - 개선사항에 대한 의견(종합)

(4) 선정기관

카페 I got everything의 운영 현황을 보다 면밀히 살펴보기 위하여 카페가 운영 중인 75개의 선정기관을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 총 20곳이 설문조사에 참여하였으며, 응답한 기관의 지역 분포는 〈표 47〉과 같다. 서울특별시가 6개소(30%)로 가장 많았으며, 수도권·비수도권 비율은 각각 50%로 동일한 응답률을 보였다.

〈표 47〉 선정기관 – 소재 지역

단위: 개소(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
소재 지역	수도권	서울특별시	6(30.0)
		인천광역시	4(20.0)
	비수도권	대전광역시	1(5.0)
		울산광역시	1(5.0)
		세종특별자치시	2(10.0)
		충청북도	2(10.0)
		전라북도	4(20.0)

카페 I got everything 설치 사유로는 '기관/기업의 사회적 책임 이행'이 40.0%로 가장 높은 응답률을 보였으며, '장애인에 대한 긍정적 인식 제고' 30.0%, '장애인 고용 의무 이행' 15.0% 순으로 나타났다(〈표 48〉참조).

〈표 48〉 선정기관 – 카페 설치 사유

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
카페 설치 사유	1) 장애인 고용 의무 이행	3(15.0)
	2) 고용부담금 감면, 고용장려금 수급 등 다양한 지원 제도	-
	3) 기관/기업의 사회적 책임 이행	8(40.0)
	4) 기관/기업의 이미지 개선 효과	2(10.0)
	5) 장애인에 대한 긍정적 인식 제고	6(30.0)
	6) 장애인 지원보다는 업무상 필요에 의해	-
	7) 기타	1(5.0)

해당 사업과 관련하여 목표 유무 및 달성률을 조사한 결과는 〈표 49〉와 같다. 고용, 매출, 이용자 수(고객), 홍보, 기타 5개의 항목을 구분하여 2023년도 상반기를 기준으로 조사하였다. 5개의 항목 중 목표가 있다는 응답률은 '고용 목표'가 60.0%로 가장 높았으며, 목표달성률 또한 '100% 이상' 구간을 보았을 때 '고용 목표' 응답률이 25.0%로 가장 높았다.

〈표 49〉 선정기관 - 목표 유무 및 달성률

단위: 개소(%)

구분	목표 있음	목표 달성률					
		20% 미만	20~40%미만	40~60%미만	60~80%미만	80~100% 미만	100% 이상
고용 목표	12 (60.0)	7 (35.0)	1 (5.0)	3 (15.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	5 (25.0)
매출 목표	5 (25.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	1 (5.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	2 (10.0)
이용자 수 목표	3 (15.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	3 (15.0)	-	-	2 (10.0)
홍보 목표	6 (30.0)	12 (60.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	1 (5.0)	1 (5.0)
기타	1 (5.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	-	1 (5.0)

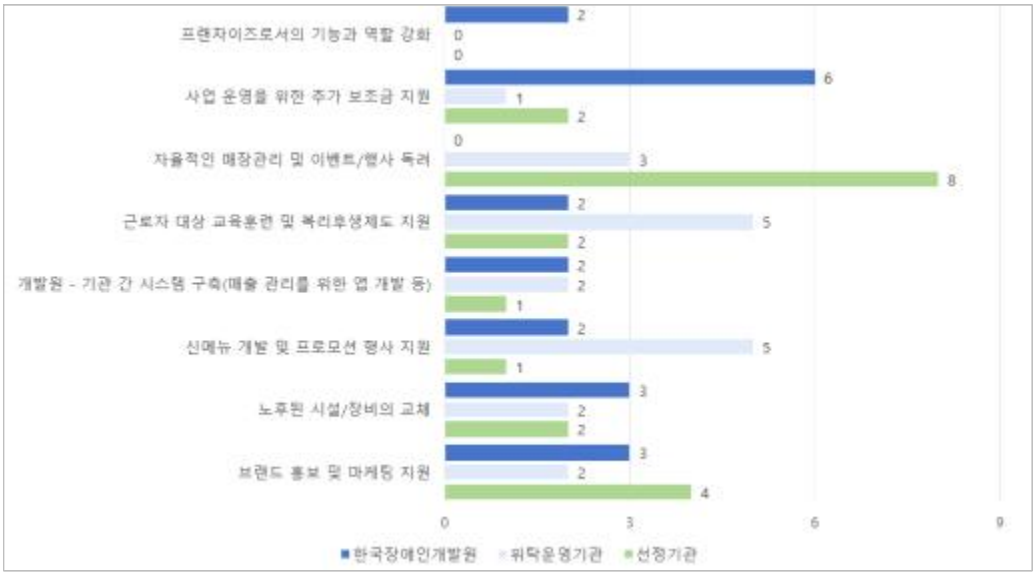
한국장애인개발원의 지원과 별도로 선정기관에서 카페 I got everything을 지원한 내용이 있는지에 관한 문항에 대한 응답은 〈표 50〉과 같다. 지원 내역을 5개의 항목으로 구분하여 조사하였으며, 최대 2개 이내의 복수 응답을 허용하였다. 조사결과 '홍보 등 서비스 지원' 응답률이 65.0%로 가장 높았으며 상대적으로 현금 지원이 15.0%로 가장 낮은 것으로 나타났다.

〈표 50〉 선정기관 - 지원 내역

단위: 개소(%)

변수	구분	경험 있음
지원 내역	현금 지원	3(15.0)
	물품 지원	7(35.0)
	매출 기여(선결제, 직원 독려 등)	6(30.0)
	홍보 등 서비스 지원	13(65.0)
	기타	5(25.0)

사업 주체별 역할 및 책임을 묻는 문항에 대한 응답은 〈그림 24〉와 같다. 각 주체에 따라 기대하는 역할이 상이한 것으로 나타났으며, 선정기관의 역할로는 '자율적인 매장관리 및 이벤트/행사 독려'가 40.0%로 가장 높았으며, 위탁운영기관의 역할로는 '신메뉴 개발 및 프로모션 행사 지원', '근로자 대상 교육훈련 및 복리후생제도 지원'이 동일하게 25.0%로 가장 높았다. 한국장애인개발원의 역할로는 '사업 운영을 위한 추가 보조금 지원'에 대한 응답률이 30.0%로 가장 높은 것으로 나타났다.



〈그림 24〉 선정기관 – 참여 주체별 역할 및 책임

장애인 고용을 통해 얻는 성과를 묻는 문항에는 '기관/기업의 사회적 책임 이행'에 대한 응답률이 60.0%로 가장 높게 나타났으며, '직원들의 장애인 근로자에 대한 긍정적 인식 변화' 20.0%, '장애인 고용의무 이행 성과' 10.0% 순이었다(〈표 51〉참조).

〈표 51〉 선정기관 – 장애인 고용을 통해 얻는 성과

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
장애인 고용 성과	기관/기업의 사회적 책임 이행	12(60.0)
	직원들의 장애인 근로자에 대한 긍정적 인식 변화	4(20.0)
	장애인 고용의무 이행 성과	2(10.0)
	기관/기업의 이미지 개선 효과	1(5.0)
	경영평가 등 내부 성과	-
	고용부담금 감면, 고용장려금 수급 등 재무적 성과	-
	기타	1(5.0)

카페 I got everything 사업의 지속 계획에 대한 조사 결과는 〈표 52〉와 같다. 먼저 '사업을 지속할 계획이 있다'의 응답이 95.0%로 대다수였으며, 그 중 구체적인 지원 계획은 없으나 '위탁운영기관의 의지에 따라 달라질 가능성이 있다'고 응답한 경우가 60.0%로 가장 많았다.

〈표 52〉 선정기관 - 카페 사업 지속 계획

단위: 개소(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
카페 사업 지속 계획	없음	카페 사업 지속 계획 없음	1(5.0)
	있음	운영위탁기관의 의지에 달라질 가능성 있음	12(60.0)
		내부 직원 독려 정도의 방식으로 지원할 계획 있음	3(15.0)
		외부 홍보, 서비스 지원 등의 다양한 방식을 고려하고 있음	4(20.0)
		구체적인 예산 계획을 수립할 의향 있음	-

기타 개선사항 및 자유 의견에 대한 응답 내용은 〈표 53〉과 같다. 점포 운영과 관련하여 한국장애인개발원, 위탁운영기관의 추가 지원이 필요하다는 의견이 다수였으며, 이 외에도 포화된 카페 창업 시장에서 경쟁력을 제고하기 위한 차별화 전략이 필요하며, 장애인 근로자의 근속(안정적 고용환경)을 위한 인센티브 및 역량강화 교육이 필요하다는 의견 등이 있었다.

〈표 53〉 선정기관 - 자유의견

구분	내용
추가 지원	- 본 사업 활성화를 위한 국비지원이 필요하고 생각해요 - 장비의 유지보수에 대한 지원이 있으면 좋겠습니다 - 적자 운영 매장의 경우 최소한 운영비 보존을 위한 지원이 절실합니다 - 카페에 대한 개발원 차원의 지원 확대, 카페 장애인 종사자에 대한 인센티브, 종사자 힐링 및 역량교육을 위한 프로그램 운영 등이 있으면 좋겠습니다
차별화 전략을 통한 경쟁력 제고	- 포화상태인 커피 시장에서의 경쟁력 강화를 위한 방안이 필요해요 (신메뉴 개발 및 홍보 마케팅 등) - 운영 공간 분위기 변화(클래식 등 잔잔한 음악 틀기), 운영 교육 등이 필요해 보입니다. - 기존의 카페(저가형 프렌차이즈 등)과 차별화된 전략을 가지지 못한 것 같아요. 차별화 전략이 필요하지만 여건상 쉽지 않기 때문에 개발원에서 다른 공공기관과의 협의를 진행했으면 좋겠습니다.(ex. 기존의 카페와 다른 종류의 음료 판매)
기타	- 공공기관의 지원에는 한계가 있으므로, 위탁운영기관의 적극적인 매장 운영 필요합니다 - 너무 만족하지만, 수익을 모아서 외부기관에 재정적 지원 등을 할 수 없는 법적 제도적 한계가 아쉬워요 - 지역사회 이미지개선에 도움이 되는 것 같아요

(5) 위탁운영기관

카페 I got everything의 운영을 직접 담당하는 75개의 위탁운영기관을 대상으로 설문조사를 진행한 결과 총 24곳이 설문조사에 참여하였으며, 응답한 기관의 지역 분포는 〈표 54〉와 같다. 서울특별시와 전라북도가 각각 4개소(16.7%)로 가장 응답률이 높았으며, 수도권·비수도권 비율은 각각 37.5%, 62.5%의 응답률을 보였다.

〈표 54〉 위탁운영기관 - 소재 지역

단위: 개소(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
소재 지역	수도권	서울특별시	4(16.7)
		인천광역시	2(8.3)
		경기도	3(12.5)
	비수도권	광주광역시	1(4.2)
		대전광역시	1(4.2)
		울산광역시	1(4.2)
		대구광역시	1(4.2)
		강원특별자치시	3(12.5)
		충청남도	1(4.2)
		전라북도	4(16.7)
		전라남도	1(4.2)
		경상북도	1(4.2)
		경상남도	1(4.2)

종사자 규모는 2023년 8월 기준 5인 미만인 경우가 50.0%로 가장 많았으며, 5인 이상~10인 미만인 경우가 37.5%, 10인 이상인 경우가 12.5% 순으로 많았다(〈표 55〉참조).

〈표 55〉 위탁운영기관 - 종사자 규모

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
종사자 규모	1~4인	12(50.0)
	5~9인	9(37.5)
	10인 이상	3(12.5)

고용 형태는 '위탁운영기관 정규직 고용'인 경우가 54.2%로 가장 많았으며, '위탁운영기관 계약직 고용' 33.3%로 그 다음으로 많았다. 선정기관을 통해 고용된 경우는 정규직, 계약직 총 12.5%에 불과했다(〈표 56〉참조).

〈표 56〉 위탁운영기관 - 고용 형태

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
고용 형태	위탁운영기관에서 정규직 고용	13(54.2)
	위탁운영기관에서 계약직 고용	8(33.3)
	선정기관에서 정규직 고용	1(4.2)
	선정기관에서 계약직 고용	2(8.3)

위탁운영기관이 장애인 근로자 채용 시 가장 중요하게 고려한 요인으로는 1, 2순위 모두 '이동·동작수행능력'이 가장 높게 나타났다. 1, 2순위를 종합한 결과 역시 '이동·동작수행능력'에 대한 응답률이 가장 높았으며, '의사소통능력', '성품·태도(책임감 등)' 등이 뒤를 이었다. 한편 학력, 성별, 연령은 모두 0%로 나타나 중요도가 없는 것으로 나타났다(〈표 57〉, 〈그림 25〉참조).

〈표 57〉 위탁운영기관 - 채용 시 고려사항

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
채용 시 고려사항	장애유형	4(16.7)	1(4.2)
	장애정도(중·경증여부)	3(12.5)	3(12.5)
	의사소통능력	4(16.7)	6(25.0)
	이동·동작수행능력	6(25.0)	7(29.2)
	경력	-	1(4.2)
	학력(교육정도)	-	-
	자격증 취득 사항(기술보유)	4(16.7)	2(8.3)
	성별	-	-
	연령	-	-
	성품·태도(책임감 등)	3(12.5)	4(16.7)



〈그림 25〉 위탁운영기관 - 채용 시 고려사항(종합)

채용 경로에 대한 조사 결과는 〈표 58〉과 같다. '위탁운영기관 홈페이지 등을 통해 채용 공고 게시'를 통해 장애인 근로자를 채용한 경우가 45.8%로 가장 높은 응답률을 보였으며, '외부 유관기관을 통한 채용 연계'가 25.0%로 그 다음으로 높았다.

〈표 58〉 위탁운영기관 - 채용 경로

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
채용 경로	1) 공공 취업알선기관의 취업알선(고용센터, 한국장애인고용공단, 지자체 등)	3(12.5)
	2) 위탁운영기관 홈페이지 등을 통해 채용 공고 후 근무자를 모집	11(45.8)
	3) 위탁운영기관의 내부 네트워크를 통해 추천	3(12.5)
	4) 선정기관에서 채용 후 위탁운영기관으로 파견	1(4.2)
	5) 외부 장애인복지관, 직업재활시설, 장애인 단체 등을 통한 취업 연계	6(25.0)

더하여 장애인 근로자 채용 시 애로사항을 조사한 결과는 〈표 59〉와 같다. 1, 2순위를 조사하였으며, 〈그림 26〉 종합 결과를 살펴보면 '업무능력을 갖춘 인력이 부족해서'라는 응답이 가장 높았으며, '특별한 애로사항 없었음', '출퇴근 상의 어려움', '적절한 직무가 부족하거나 찾지 못해서' 순으로 응답률이 높은 것으로 나타났다. 한편 시설 및 장비의 부재, 근무 환경의 위험성과 관련한 항목에 대한 응답률은 상대적으로 매우 저조한 것으로 나타났다.

〈표 59〉 위탁운영기관 - 채용 시 애로사항

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
채용 시 애로사항	장애인에게 적합한 직무가 부족하거나 찾지 못해서	2(8.3)	5(20.8)
	업무능력을 갖춘 인력이 부족해서	9(37.5)	6(25.0)
	장애인 지원자 자체가 없어서	3(12.5)	3(12.5)
	사업주, 관리자, 동료 등이 채용에 소극적	-	-
	채용 후 인사관리가 어려울 것 같아서	2(8.3)	-
	장애인용 시설 및 장비·편의시설 등이 부족해서	1(4.2)	-
	출퇴근 상의 어려움 때문에(이동거리, 출퇴근 차량 지원 등)	3(12.5)	4(16.7)
	근무환경이 유해하거나 위험해서	-	-
	특별한 애로사항 없었음	4(16.7)	6(25.0)



〈그림 26〉 위탁운영기관 – 채용 시 애로사항(종합)

위탁운영기관 및 매니저, 장애인 근로자의 전문적 경험 여부를 조사한 결과는 〈표 60〉과 같다. 위탁운영기관의 경우, '장애 관련 경험'이 100.0%로 나타나 장애에 대한 전문성이 높은 것으로 나타났으며, 장애인 근로자의 경우 '카페 관련 경험'이 100%로 나타나 카페업종 관련 전문성이 높은 것으로 나타났다. 한편 카페 매니저의 경우, '장애 관련 경험'이 33.3%, '카페 관련 경험'이 33.3% 나타나 상대적으로 위탁운영기관과 장애인 근로자에 비해 전문적 경험이 낮은 것으로 확인되었다.

〈표 60〉 위탁운영기관 – 전문적 경험 여부

단위: 개소(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
전문적 경험 여부	위탁운영기관	장애 관련 전문가 또는 경험 보유	24(100.0)
		카페 관련 전문가 또는 경험 보유	17(70.8)
		카페 외 기타 외식업 전문가 또는 경험 보유	7(29.2)
		외식업 외 제조업 등의 사업 전문가 또는 사업 경험 보유	8(33.3)
	매니저	장애 관련 전문가 또는 경험 보유	16(66.7)
		카페 관련 전문가 또는 경험 보유	8(33.3)
		카페 외 기타 외식업 전문가 또는 경험 보유	9(37.5)
	장애인 근로자	카페 관련 전문가 또는 경험 보유	24(100.0)
		카페 외 기타 외식업 경험 또는 기술 보유	10(41.7)
		외식업 외 제조업 등의 사업 전문가 또는 사업 경험 보유	9(37.5)

전문적 경험과 관련하여 교육 참여 여부 및 만족도를 조사한 결과는 〈표 61〉, 〈표 62〉와 같다. 한국장애인개발원에서 진행하는 카페 I got everything 사업 관련 교육 및 간담회(카페운영 보

수교육, 직무훈련, CS교육 등)에 대한 참석률은 58.3%였으며, 참여한 기관의 경우 만족도는 4점 만점에 3.0점인 것으로 나타났다.

〈표 61〉 위탁운영기관 - 공식 교육 참여 여부

단위: 개소(%)

변수	응답 범주		응답빈도(비율)
공식 교육 참여 여부	참여 여부	참여했음	14(58.3)
		참여하지 않았음	10(41.7)

〈표 62〉 위탁운영기관 - 공식 교육 만족도

단위: 명(%)

변수	응답 범주			응답빈도(비율)
공식 교육 만족도 (4점 척도)	전혀 만족하지 않음			-
	만족하지 않는 편임			3(12.5)
	만족하는 편임			8(33.3)
	매우 만족함			3(12.5)
	최소값	최대값	평균	표준편차
	1	4	3.0	.68

교육 참여에 대한 애로사항을 조사한 결과는 〈표 63〉과 같다. 1순위로는 '인원 차출에 따른 업무 공백'이 62.5%로 가장 높은 응답률을 보였으며, 2순위로는 '필요로 하는 교육 부족 또는 부재'가 29.2%였다. 1, 2순위를 종합한 결과는 〈그림 27〉과 같다.

〈표 63〉 위탁운영기관 - 교육 참여 애로사항

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
교육 참여 애로사항	예산 부족	5(20.8)	5(20.8)
	인원 차출에 따른 업무 공백	15(62.5)	2(8.3)
	필요로 하는 교육 부족 또는 부재	-	7(29.2)
	정보 부족	2(8.3)	1(4.2)
	장애인 근로자의 낮은 훈련 참여도	1(4.2)	2(8.3)
	경영진의 교육훈련에 대한 낮은 이해와 관심	-	2(8.3)
	특별히 없음	1(4.2)	5(20.8)



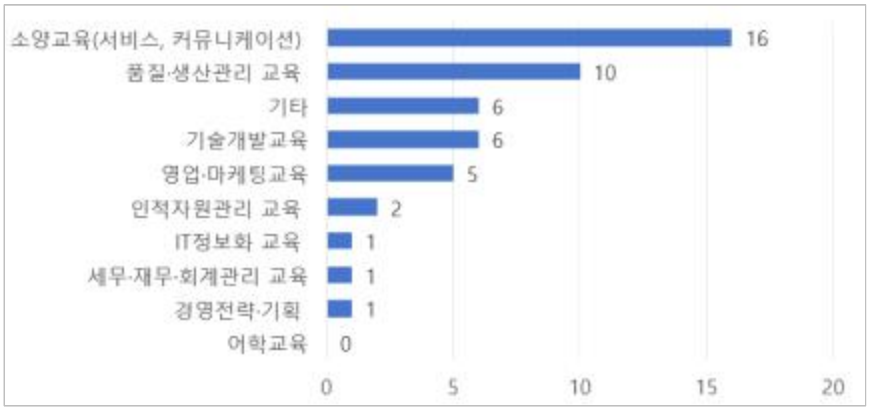
〈그림 27〉 위탁운영기관 – 채용 시 애로사항(종합)

더하여 교육훈련 관련 희망 분야를 조사한 결과는 〈표 64〉 같다. 1순위로는 '소양교육(서비스, 커뮤니케이션)'에 대한 응답이 50.0%로 가장 높았으며, 2순위로는 '품질 및 생산관리 교육'에 대한 응답률이 25.0%로 가장 높았다. 기타 의견으로는 자기 관리(위생, 단정한 차림새 등), 스트레스 관리 등에 대한 의견이 있었으며, 종합 결과는 〈그림 28〉과 같다.

〈표 64〉 위탁운영기관 – 교육훈련 희망 분야

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)	
		1순위	2순위
교육훈련 희망분야	경영전략·기획	-	1(4.2)
	인적자원관리 교육	1(4.2)	1(4.2)
	영업·마케팅교육	3(12.5)	2(8.3)
	품질·생산관리 교육	4(16.7)	6(25.0)
	기술개발교육	3	3(12.5)
	세무·재무·회계관리 교육	-	1(4.2)
	IT정보화 교육	-	1(4.2)
	소양교육(서비스, 커뮤니케이션)	12(50.0)	4(16.7)
	어학교육	-	-
	기타	1(4.2)	5(20.8)



〈그림 28〉 위탁운영기관 – 교육훈련 희망 분야

한국장애인개발원에서 주최하는 공식적인 교육 외 위탁운영기관에서 자체 진행하는 교육훈련 현황을 조사한 결과는 〈표 65〉과 같다. '바리스타 직무'와 관련한 교육훈련 진행률이 45.8%로 가장 높았으며, 외부활동 41.7%, 자기계발 25.0% 순으로 높았다.

〈표 65〉 위탁운영기관 – 자체 진행 교육훈련

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	경험 있음
자체 진행 교육훈련	바리스타 직무	11(45.8)
	자기계발	6(25.0)
	취미활동	5(20.8)
	외부활동	10(41.7)
	기타	6(25.0)

해당 사업과 관련하여 위탁운영기관의 목표 유무 및 달성률을 조사한 결과는 〈표 66〉과 같다. 선정기관과 마찬가지로 5개의 항목을 구분하여 2023년도 상반기를 기준으로 조사하였다. 분석 결과 5개의 항목 중 목표가 있다는 응답률은 '고용 목표'와 '매출 목표'가 70.8%로 동일하게 가장 높았으며, 목표달성률은 '100% 이상' 구간을 보았을 때 '고용 목표' 응답률이 25.0%로 가장 높았다.

〈표 66〉 위탁운영기관 - 목표 유무 및 달성률

단위: 개소(%)

구분	목표 있음	목표 달성률					
		20% 미만	20~40%미만	40~60%미만	60~80%미만	80~100% 미만	100% 이상
고용 목표	17 (70.8)	11 (45.8)	1 (4.2)	4 (16.7)	-	2 (8.3)	6 (25.0)
매출 목표	17 (70.8)	11 (45.8)	1 (4.2)	3 (12.5)	5 (20.8)	4 (16.7)	-
이용자 수 목표	11 (45.8)	15 (62.5)	1 (4.2)	3 (12.5)	4 (16.7)	1 (4.2)	-
홍보 목표	11 (45.8)	16 (66.7)	3 (12.5)	1 (4.2)	2 (8.3)	-	2 (8.3)
기타	3 (12.5)	20 (83.3)	2 (8.3)	2 (8.3)	-	1 (4.2)	1 (4.2)

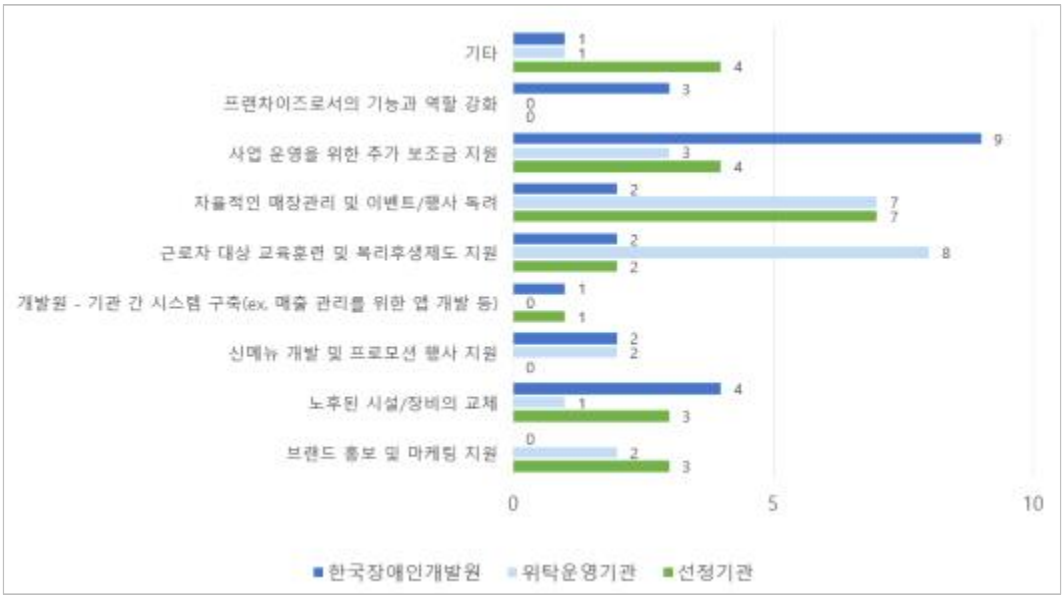
고용 목표와 관련하여, 본 사업의 운영 매뉴얼에 명시된 약정상 장애인 근로자 고용 기준에 대한 적절성을 추가로 조사한 결과는 〈표 67〉과 같다. 4점 척도(매우 부적절함 1점 ~ 매우 적절함 4점)로 조사되었으며, 부정적 응답(매우 부적절함, 부적절한 편임의 응답률)이 66.7%로 긍정적 응답에 비하여 약 2배 가량 높게 나타났으며, 과반수 이상인 것으로 나타났다.

〈표 67〉 위탁운영기관 - 채용 기준(약정상 장애인 근로자 고용 기준)의 적절성

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답빈도(비율)
채용 기준 적절성	매우 부적절함	9(37.5)
	부적절한 편임	7(29.2)
	적절한 편임	4(16.7)
	매우 적절함	4(16.7)

사업 주체별 역할 및 책임을 묻는 문항은 선정기관과 동일한 응답 범주로 조사하였으며 조사 결과는 〈그림 29〉와 같다. 각 주체에 따라 기대하는 역할이 상이한 것으로 나타났으며, 선정기관을 대상으로 조사한 결과와 순위가 동일한 것으로 나타났다. 선정기관의 역할로 '자율적인 매장 관리 및 이벤트/행사 독려'가 29.2%로 가장 높았으며, 위탁운영기관의 역할로는 '근로자 대상 교육훈련 및 복리후생제도 지원'이 33.3%로 가장 높았다. 한국장애인개발원의 역할로는 '사업 운영을 위한 추가 보조금 지원'에 대한 응답률이 37.5%로 가장 높은 것으로 나타났다.



〈그림 29〉 위탁운영기관 – 참여 주체별 역할 및 책임

위탁운영기관의 경우 직접 카페 사업을 운영하며 장애인 근로자의 근로 활동을 직접적으로 경험한다는 점에 기반하여 장애인 근로자에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 장애인 근로자의 근무태도와 더불어 대인관계, 생산성 등 4개의 항목으로 구분하여 4점 척도(전혀 만족하지 않는다 1점 ~ 매우 만족한다 4점)로 조사되었다. 그 결과 전체 평균값은 3.4점으로 나타났으며, 상대적으로 근무태도에 대한 만족도가 3.4점으로 가장 높았다(〈표 68〉).

〈표 68〉 위탁운영기관 – 장애인 근로자 만족도

단위: 점

변수	하위 문항	평균(표준편차)
장애인 근로자 만족도 (4점 척도)	1) 장애인 근로자의 근무태도	3.4(.50)
	2) 장애인 근로자의 대인관계 (카페 매니저 등 다른 근로자와의 관계, 협업 능력)	3.3(.48)
	3) 장애인 근로자의 생산성 및 업무능력	3.4(.45)
	4) 장애인 근로자에 대한 전반적인 만족도	3.3(.46)
	전체 평균	3.4(.41)

위탁운영기관이 장애인 근로자에게 희망하는 사항에 대한 조사 결과는 〈표 69〉와 같다. 1순위로는 '책임감 있는 업무 수행'이 41.7%, 2순위로는 '원만한 대인관계 유지'가 25.0%로 가장 높은

응답률을 보였다. 종합 순위 역시 두 항목이 1, 2위로 나타났으며, 그 다음으로 장기근속, 건강관리 등에 대한 응답이 높았다(<그림 30>참조).

<표 69> 위탁운영기관 - 장애인 근로자에게 희망하는 사항

단위: 개소(%)

변수	응답 범주	응답률	
		1순위	2순위
장애인 근로자 희망 사항	업무실적 향상	2(8.3)	2(8.3)
	책임감 있는 업무 수행	10(41.7)	5(20.8)
	건강관리	4(16.7)	3(12.5)
	원만한 대인관계 유지	4(16.7)	6(25.0)
	장기근속	3(12.5)	5(20.8)
	출퇴근 및 근무시간 관리	1(4.2)	1(4.2)
	특별히 없음	-	2(8.3)

장애인 근로자의 근무환경과 관련한 조사 결과는 <표 70>과 같다. 출퇴근, 직무, 근로유연성, 조직문화, 자기계발 지원 총 5개 항목으로 구성하여 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1점 ~ 매우 그렇다 5점)로 조사하였다. 그 결과 전체 평균 3.9점이었으며, 명확한 업무 관리에 대한 점수가 4.3점으로 가장 높았으며, 상대적으로 자기계발 지원과 관련한 항목 점수가 3.3점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.



<그림 30> 위탁운영기관 - 장애인 근로자에게 희망하는 사항(종합)

〈표 70〉 위탁운영기관 – 장애인 근로자 근무환경

단위: 점

변수	하위 문항	평균(표준편차)
장애인 근로자 근무환경 (5점 척도)	1) 출퇴근이 용이하다(대중교통 유무, 소요시간 등)	3.7(1.04)
	2) 목표 업무량, 업무시간 등이 명확하게 정해져 관리되고 있다	4.3(.92)
	3) 근로자가 원하면 직무조정(업무내용, 업무량 조정)이나 근로시간 조정 등이 가능하다	4.0(1.10)
	4) 상하 직급 간 위계적이고 권위적이다*	3.9(1.32)
	5) 근로자의 자기계발을 지원하고 있다	3.3(1.01)
	전체 평균	3.9(.69)

*은 역문항을 의미함

근무환경과 관련하여 구체적으로 편의시설 설치 유무를 조사한 결과는 〈표 71〉과 같다. 총 13개 항목에 대한 설치율을 조사하였으며, 일부 항목의 경우(7, 8번) 단층 건물일 경우 '해당 없음'을 표기하도록 하였다. 동일한 문항으로 조사된 '2022년 기업체 장애인고용 실태조사' 결과 모든 항목의 설치율이 60% 이하였던 것에 비해, 본 연구에서는 대부분의 항목이 70% 이상의 높은 설치율을 보였다. 한편 복도 통로의 손잡이, 보조기기에 대한 설치율이 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다.

〈표 71〉 위탁운영기관 – 장애인 근로자 근무환경

단위: 개소(%)

변수	하위 문항	설치 했음
편의시설	1) 차도와 분리된 보행로(보도)	21(87.5)
	2) 장애인 전용 주차구역	24(100.0)
	3) 경사로 설치, 바닥 높이차이 제거	22(91.7)
	4) 높이차이(단차)가 없는 출입문	21(87.5)
	5) 장애인이 이용 가능한 화장실(양측 손잡이 설치 등)	20(83.3)
	6) 복도/통로의 손잡이	16(66.7)
	7) 계단 양측 손잡이(2층 이상 건물)	20(83.3)
	8) 장애인용 승강기(2층 이상 건물)	18(75.0)
	9) 점자블록	19(79.2)
	10) 비상벨, 경광등	21(87.5)
	11) 별도의 휴게 공간	18(75.0)
	12) 키오스크, 양면형 포스기 등의 보조기기	14(58.3)
	13) 근로자를 위한 기타 장애인 보조기기	6(25.0)

기타 개선사항 및 자유 의견에 대한 응답 내용은 〈표 72〉와 같다. 운영 현황 개선 및 경쟁력 제고를 위한 운영 주체 간 논의 및 추가 지원이 필요하다는 의견이 다수였으며, 특히 장애인 근로자 채용 유지를 위한 인건비 지원 요청이 중복되어 나타났다. 더하여 선정기관과의 관계 개선을 위한 방안 마련에 대한 요구가 반복적으로 나타났으며, 일회용품 사용 규제 대안 마련, 프랜차이즈 경영 방식 도입 등에 대한 의견이 있었다.

〈표 72〉 위탁운영기관 - 자유의견

구분	내 용
채용 및 고용	- 운영 매출이 좋지 않아 장애인 근로자 채용 유지를 할 수 있을지 모르겠습니다. 이에 대한 방안을 함께 논의하고 싶습니다 - 인건비 관련 직접지원이 필요합니다 - 매장 공간이 협소하여 추가 채용이 어렵고 휴게공간을 제공하지 못하고 있습니다 - 물가 상승으로 인해 원재료, 소모품비 인건비 부담이 계속 커지고 있으며, 노후화 시설 정비를 하는 데 있어 경제적 부담이 커지고 있습니다 - 체계적인 프랜차이즈 경영 방식을 도입하여, 모든 지점이 가격 및 레시피를 통일했으면 좋겠습니다 - 매장 특성상 외부 인원 출입 제한으로 지속적 매출 증대에는 어려움이 있습니다. 따라서 운영기간에 따른 장애인 근로자 추가 고용이 어려울 것 같습니다 - 일회용품 사용 규제에 대한 대안 마련이 필요합니다. 현재 다회용컵 준비와 세척에 필요한 설비 마련으로 선정기관과 소통 중에 있습니다. 개발원에서 이와 같은 문제들을 함께 나누고 다양한 방법을 공유하며 적극적 지원이 이루어지면 좋겠습니다
사업 주체 간 관계	- 선정기관과의 관계 개선을 위한 방안이 필요합니다 - 선정기관과 입장 차이가 있습니다. 이와 관련하여 사업 주체가 함께 얘기하고 해결 방안을 찾고 싶습니다 - 운영 전반에 관련하여 선정기관과 협력할 점이 많습니다 - 간판이나 홍보물 설치에 대한 한국장애인개발원 및 선정기관의 협조가 절실합니다
운영 전반에 대한 어려움 및 요구사항	- 경쟁력 제고를 위한 개발원 차원의 교육과 지원이 필요합니다 - 주변에 카페가 많고, 외부 유입 인구가 적어 운영이 어렵습니다 - 운영 현황을 개선하기 위한 방법으로 음료 가격 인상이 가장 좋은 대안이나, 기존 고객들의 가격 유지 요청이 있습니다 - 안정적인 운영을 위해서는 매월 인건비 보조가 있어야 한다고 생각합니다 - 포스터 등 관련 유인물이 제작되고 보급되면 좋겠습니다(재료(원두 등)소개, 1회용품 사용 제한, 이벤트 등) - 소모품 공급처의 판매 품목 및 유동량이 안정적이었으면 좋겠습니다

5) 소결

(1) 약정상 장애인 근로자 고용 기준 조정 필요

사업운영현황 분석 결과 약정상 장애인 근로자 고용 기준에 대한 조정이 필요하다는 것이 명확하게 나타났다. 사업 운영 결과를 통해 선정기관 및 위탁운영기관 모두에서 고용 목표 달성률이 낮은 수준인 20%대로 나타났기 때문이다.

특히 위탁운영기관을 대상으로 한 조사 결과에 따르면, 운영 매뉴얼에 명시된 약정상 장애인 근로자 고용 기준이 부적절하다는 의견이 66.7%로 나타났다. 이는 '적절하다'는 의견에 비해 약 2배 정도로 높은 수치이다. 또한, 주관식 응답에서는 매출 현황이 좋지 않아 장애인 고용의 유지 및 확대가 어렵다는 의견이 많이 나왔다. 이러한 애로사항을 종합적으로 고려할 때, 운영주체, 규모, 지역 등 운영 현황을 전반적으로 고려한 기준 조정이 필요하다고 판단된다. 즉, 현재의 상황을 개선하고 더 나은 결과를 얻기 위해서는 점포 개소 약정 시 적절한 기준제시 및 정책의 조정이 필수적으로 이루어져야 할 것이다.

(2) 장애인 근로자의 근무환경 개선을 위한 방안 마련

카페 I got everything 사업은 장애인 근로자의 만족도가 높고, 시민을 대상으로 장애인식개선 효과가 확인되는 등 사회적 가치가 높은 프로그램이나, 장애인 근로자의 근무형태를 조사한 결과, 시간제 근로자가 전일제 근로자보다 3배 이상 많은 비율인 79.6%로 나타났다. 이러한 결과는 근로 시간과 소득의 안정성을 고려할 때 주목받아야 할 부분으로 보인다. 또한, 월평균 소득 수준에 대한 조사에서는 150만 원 미만의 소득 수준이 73.5%로 가장 높았다. 이는 '2022년 장애인고용패널조사'에서 나온 장애인 근로자의 월평균 소득이 약 235만 원인 수치에 비해 낮은 수준으로 보여져 카페 I got everything 근로자들의 근로 시간, 환경 등의 조건에 대하여 면밀하게 살펴보고 타 일자리 대비 개선점 및 소득 안정성을 향상 시킬 수 있는 정책과 지원체계를 구축하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

장애인 근로자의 근속을 유지하기 위해 필요한 조건 중에서 가장 높은 응답률을 보인 것은 '인력 지원'이다. 이에 따라 현재 근로자들 중 20.4%가 출퇴근 시 도움을 받고있는 사실이 나타났으며, 출퇴근 지원에 대한 애로사항이 있었다는 의견이 있었다. 특히, 교육 참여와 관련된 애로사항 중에서는 '인원 차출에 따른 업무 공백'이 62.5%로 가장 높은 응답률을 기록했다. 이러한 결과를 종합적으로 고려할 때, 근로자들이 필요로 하는 구체적인 '인력 지원' 내용에 대한 조사가 필요하며, 이를 바탕으로 대안을 마련하는 것이 중요하다고 판단된다. 근로자들의 인력 지원에 대한 실질적인 요구를 파악하고 그에 맞게 효과적인 지원 방안을 마련함으로써 근속을 더욱 향상시킬 수 있을 것으로 예상된다.

(3) 우수 장애인 일자리로 민간 영역으로의 확대 가능성

장애인 근로자들을 대상으로 직무 만족도에 대해 조사한 결과, 직무만족도가 4.4(5점 만점)로 나타났다. 이는 '2022년 장애인고용패널조사' 결과(3.7점)에 비해 상당히 높은 수준임을 나타낸다. 또한, 동일한 조사에서는 장애인 근로자들의 자기효능감이 3.4점(4점 만점)으로 측정되었다. 이 역시 '2022년 장애인고용패널조사' 결과(2.7점)에 비해 상당한 점수 향상이 확인되었다. 이러한 결과를 통해, 신규일자리 창출사업 카페 I got everything을 통해 장애인 근로자들이 자신의 직무에 대한 만족도와 자기효능감을 높게 평가하고 있다는 것을 알 수 있다.

또한 카페 이용 고객을 대상으로 한 장애인 인식 개선 효과를 확인하기 위해 방문 전/후에 대한 조사가 실시되었다. 결과적으로, 카페 방문 전의 수용적 태도의 평균 점수는 M = 3.44,(SD = .42)였으며, 이에 비해 카페 방문 후에는 M = 3.45점(SD = .46)으로 나타났다. 이러한 결과는 수용적 태도의 평균 점수가 통계적으로 유의하게 높아졌음을 나타내고 있다. 이 결과는 카페를 방문함으로써 고객들의 장애인에 대한 태도가 긍정적으로 변화한다는 효과를 강조하고 있다.

위 결과를 토대로 카페 I got everything 사업은 장애인 근로자에게 높은 만족도를 제공하며, 카페를 이용하는 고객을 대상으로 장애에 대한 인식을 개선해 줄 수 있는 사업임을 알 수 있었다. 또한 본 연구를 통한 개선 방안을 적극적으로 반영하여 근로 환경과 지원체계 등을 정비가 필요함을 시사한다. 무엇보다 카페 I got everything 사업은 국민을 대상으로 다양성과 포용성을 촉진하는 데 중요한 역할을 수행하고 있다는 점을 강조한다면 우수 일자리 사례로서 민간 부분으로의 확장 가능성이 있을 것으로 판단된다.

(4) 카페 I got everything 운영 인력의 역량 강화를 위한 지원 필요

설문조사 결과 카페 매니저의 역량을 강화하기 위해 교육 및 네트워크 형성이 필요하다는 응답을 확인할 수 있었다. 위탁운영기관에서 실시한 조사에 따르면, 운영기관은 장애에 대한 전문 경험이 있고, 장애인 근로자는 카페 업종에 전문 경험이 높은 것으로 나타났다. 그러나, 카페를 총괄하는 매니저의 경우에는 장애 및 카페 업종에 대한 전문 경험이 낮은 편으로 나타났다. 이에 따라, 해당 분야에서의 전문 지식과 경험을 강화하고자 워크숍 및 교육 프로그램을 도입하는 것이 적절할 것으로 판단된다. 이러한 노력은 카페 매니저가 높은 수준의 업무 수행 능력을 갖추며, 장애인 근로자와의 원활한 소통 및 협업을 도모하는 데 도움이 될 것으로 기대된다. 따라서 교육 및 네트워크 형성을 통해 전문 역량을 향상 시키는 노력이 중요하다고 할 수 있다.

다만, 교육과 네트워크 형성을 위한 지원에 앞서 참여율을 높일 수 있는 방안에 대한 고민과 지원이 필요할 것으로 보인다. 교육훈련 프로그램에 대한 평가는 3.0점(4점 척도)으로 높은 수준이지만, 참여율이 58.3%로 다소 낮게 나타났다. 교육 참여에 대한 애로사항을 조사한 결과, 가장 큰 문제는 '인원 차출에 따른 업무 공백'으로 62.5%(15개소)가 1순위로 나타났으며, 뒤를 이어 '필요로 하는 교육 부족 또는 부재'가 29.2%(7개소)로 2순위로 나타났다. 또한, 교육을 받기 희망

하는 분야로는 '소양교육'이 50.0%로 1순위를 차지하고, '품질 및 생산관리 교육'이 25.0%로 2순위에 해당하는 결과가 도출되었다. 이러한 종합 결과를 토대로, 참여자들의 다양한 수요에 부합하도록 교육 주제를 다양화하고, 동시에 교육 운영 시, 교육에 참여하는 점포를 대상으로 인력을 지원할 수 있는 방안을 강화하는 것이 필요할 것으로 보인다. 해당 지원을 통해 참가자들의 만족도를 높이고 효과적인 교육 참여를 유도할 수 있을 것으로 기대할 수 있다.

(5) 카페 I got evrything의 매출 향상을 위한 메뉴 개선 필요

카페 I got everything은 발생되는 매출에 따라 추가적인 장애인 근로자 채용을 기대할 수 있는 사업으로, 카페 운영의 목표에 매출 향상이 필수적이며 이를 위하여 현재 판매되고 있는 메뉴에 대한 진단과 추가적인 메뉴 개발이 필요할 것으로 보인다. 카페 이용 고객 조사 결과에 따르면, 전반적인 만족도는 높게 평가되었지만, 특히 '베이커리 메뉴'에 대한 만족도가 다소 낮게 나타났다. 이에 덧붙여, 개선사항으로 언급된 부분 중에서도 '베이커리 메뉴의 다양화'에 대한 수요가 46.0%로 가장 높은 것으로 확인되었다. 이러한 조사 결과를 토대로, 카페에서 제공하는 베이커리 메뉴의 다양성을 높이는 노력이 필요하다는 점이 도출되었다. 고객들의 다양한 취향과 수요를 반영하여 메뉴를 업그레이드함으로써, 전반적인 고객 만족도를 향상시킬 수 있을 것으로 예상된다.

3. 비용편익 분석

1) 개요

(1) 목적

본 절에서는 카페 I got everything 사업 수행에 대한 성과 분석을 수행하고자 한다. 2016년 해당 사업의 시작부터 현재까지 어느 부분에서 얼마만큼의 성과가 있었는지 파악해 봄으로써 전체적으로 사업을 점검하고, 향후 사업 수행에 있어 성과 향상을 위해 노력해야 할 부분을 확인할 수 있을 것으로 판단된다.

(2) 대상 및 방법

카페 I got everything에서 발생하는 성과는 크게 카페별 매출액, 순이익 등 재무적 성과와 장애인 근로자 고용 증가 등의 비재무적 성과로 구분할 수 있다. 하지만 장애인 근로자 고용은 단순히 고용률 증가라는 정책적 목표 달성 뿐만 아니라 근로자 개인 및 가계의 소득 증가와 같은 경제적 성과, 돌봄 시간 감소 등에 따른 가족 구성원의 삶의 질 향상 등과 같은 비경제적 성과 등 직간접적인 사회 가치를 창출한다.

따라서 본 연구에서는 카페의 재무 성과와 장애인 일자리 창출 수와 같은 비재무적 성과를 먼저 파악한 뒤 해당 사업에 투입된 정책 비용 및 장애인 일자리로 인한 사회적 가치를 화폐가치로 환산한 성과를 포함한 비용편익 분석을 수행하고자 한다.

분석 대상은 해당 사업을 통해 개소하여 운영 중인 카페 I got everything 전체 점포이며, 분석 대상 기간은 2016년도 1호점 개장 시점 이후부터 2022년도 12월 말까지로 한다. 보고서 작성 시점인 현재 2023년 상반기까지의 운영 현황 자료가 존재하나, 연도별 분석 및 비교를 위해 연말 결산 자료가 존재하는 2022년도까지의 자료를 분석 대상으로 선정하였다.

성과 분석을 위해 카페별 매출 자료(연도별 매출액, 지출액) 및 고용 자료(연도별 고용 인원, 장애 유형, 일평균 근로시간, 급여지급액 등)를 파악[9]하였으며, 신규 점포 개소 시점이 연말인 경우 및 중도 폐소로 인해 해당 연도 매출 및 고용자료가 수집되지 않은 점포는 연도별 분석에서 제외한다.

본 연구에서는 사회적 가치 측정을 포함하여 카페 I got everything 사업의 성과 분석을 수행한 기존 연구인 한국장애인개발원(2020 A)의 성과 항목들을 기본적으로 준용하고, 다른 선행 연구에서 적용한 항목 중 본 연구에 적용이 가능한 일부 항목을 추가하여 측정하고자 하며, 이를 통해 사업 초기부터 현재까지의 성과 추이를 파악하는 데 도움을 주고자 한다.

9) 일부 연도별 매출 및 고용 자료가 누락된 기관들이 존재하고 코로나19로 인해 정상적인 영업이 어려운 기간이 포함되어 있어 해석상 유의를 요함.

2) 재무 성과 분석

(1) 연도별 재무 성과

카페 I got everything은 2016년 10월 1호점 개소를 시작으로 2022년 12월 말까지 85호점 개소를 완료하였으며, 중도에 폐점한 지점 수(8개)를 제외하면 77개 지점이 운영 중에 있다.

카페 I got everything의 재무 성과를 분석하기 위해 지점별 매출액, 지출액, 순이익 등의 내부 운영 현황 자료를 확인하고 이를 토대로 분석하였다. 그러나 연도별로 개소 시점이 12월인 지점의 해당년도 매출현황 자료가 없는 경우 또는 관련 자료를 미제출한 지점이 존재하여 해석상 유의할 필요가 있다.

누락된 자료를 제외한 연도별 카페의 재무 성과 분석 대상 지점 수와 재무 성과 결과는 다음 〈표 73〉과 같다. 재무 성과 분석 결과, 카페 I got everything의 점포 평균 매출액은 연간 8,979만 원으로 나타났다. 본격적으로 점포가 두 자리수 이상으로 개소하기 시작한 2017년부터 전 점포 평균 연매출도 높은 성장을 보였으나 코로나19의 영향으로 2020년과 2021년 평균 연매출 성장률이 마이너스를 기록하였다. 그러나 2022년 들어 아직 코로나19 이전 수준에 미치지는 못하지만 연매출액이 다시 증가세로 돌아선 것으로 나타났다.

〈표 73〉 연도별 카페 I got everything 점포 재무 성과

단위: 개, 천원, %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
운영점포 수	3	17	34	54	59	69	77
분석대상 수	3	16	27	39	59	68	77
총 매출액	99,916	1,252,196	2,722,414	4,586,515	5,206,734	5,769,970	6,975,581
점포 평균 연매출액	33,305	78,262	118,366	134,897	88,250	84,853	90,592
점포 평균 연매출 성장률	-	135	51	14	-35	-4	7

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

(2) 재무 성과 세부

① 연계주체별 재무 성과 비교

카페 I got everything의 선정기관은 공공과 민간으로 구분할 수 있으며, 이러한 연계주체별로 연도별 재무 성과를 비교한 결과는 다음 표 〈표 74〉와 같다.

선정기관이 공공인 경우가 민간보다 약 1.8배 정도 많으며(2022년 기준), 분석 대상에 포함된 점포를 기준으로 한 평균 매출액 비교 결과 공공기관 연계 점포가 2배 이상의 매출 성과를 보이고 있다.

〈표 74〉 연계주체별 카페 I got everything 점포 재무 성과

단위: 개, 천원

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
운영 점포 수	공공	3	15	24	39	44	48	50
	민간	0	2	10	15	15	21	27
분석 대상 수	공공	3	14	22	28	45	48	51
	민간	0	2	5	11	14	20	26
연간 평균 매출	공공	33,305	87,088	116,625	136,121	94,876	97,010	111,107
	민간	-	16,484	31,335	70,465	66,953	55,675	50,350
월 평균 매출	공공	13,500	12,787	11,727	14,300	8,320	8,247	9,865
	민간	-	2,561	5,444	7,938	6,237	5,194	4,835

주: 운영 점포 수는 연말 기준 폐점하지 않고 운영 중인 점포 수를 의미하는데, 연중에 폐점한 점포 일부가 재무 성과를 제출한 경우 분석에 포함하여 분석 대상 수가 운영 점포 수보다 많은 경우가 발생함.

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

② 지역별 재무 성과 비교

카페 I got everything은 전국에 분포되어 있고, 대도시와 중소도시의 인구는 소득수준과 소비유형의 차이를 보일 수 있으므로, 지역별 카페의 재무성과를 비교해 보고자 한다(〈표 75〉참조).

세종특별자치시를 제외[10]한 특별시 및 광역시에 위치한 지점을 대도시 지점으로, 그 외 소재지에 위치한 지점을 중소도시 지점으로 구분한다. 운영 점포 수 기준으로는 중소도시에 위치한 점포 수가 대도시에 위치한 점포 수보다 1.85배 정도 많은데 비해(2022년 기준), 연도별로 연평균 및 월평균 매출액 비교 결과 대도시에 위치한 점포가 평균적으로 더 높은 성과를 보이고 있다.

〈표 75〉 지역별 카페 I got everything 점포 재무 성과

단위: 개, 천원

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
운영 점포수	대	1	6	10	18	21	22	27
	중소	2	11	24	36	38	47	50
분석 점포수	대	1	6	5	12	20	22	26
	중소	2	10	22	27	39	46	51
연평균 매출	대	50,094	77,766	215,031	179,785	114,419	116,015	109,714
	중소	24,911	78,560	74,875	89,967	74,829	69,949	80,844
월평균 매출	대	20,038	15,875	17,919	20,653	10,172	9,747	9,688
	중소	10,231	8,889	8,892	8,885	6,622	6,202	7,391

주: 운영 점포 수는 연말 기준 폐점하지 않고 운영 중인 점포 수를 의미하는데, 연중에 폐점한 점포 일부가 재무 성과를 제출한 경우 분석에 포함하여 분석 대상 수가 운영 점포 수보다 많은 경우가 발생함

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

10) 인구수가 50만명 미만으로 대도시가 아님.

③ 규모별 재무 성과 비교

카페의 점포 규모별로 재무 성과를 비교한 결과는 다음 〈표 76〉과 같다. 점포 규모는 크게 50m² 미만(소), 50m² 이상~100m² 미만(중), 100m² 이상(대)으로 구분하며, 2016년, 2019년을 제외하고 50m² 미만의 소규모 점포가 제일 많은 비중을 차지한다.

매출액 기준의 재무성과는 100m² 이상의 대규모 지점일수록 높게 나타나지만, 2019년 이후로 연평균 매출과 월평균 매출이 다른 규모의 점포와 달리 지속적으로 줄어들고 있는 것이 특징이다.

〈표 76〉 규모별 카페 | got everything 점포 재무 성과

단위: 개, 천원

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
운영 점포수	소	0	9	16	22	25	35	39
	중	3	7	15	25	26	25	27
	대	0	1	3	7	8	9	11
분석 점포수	소	0	8	11	15	25	33	39
	중	3	7	12	18	26	26	26
	대	0	1	4	6	8	9	12
연평균 매출	소	-	46,522	65,164	98,719	71,526	61,182	75,258
	중	33,305	118,966	111,033	115,911	79,870	86,507	96,465
	대	-	47,264	168,303	169,888	167,747	166,866	127,701
월평균 매출	소	-	6,574	6,655	8,594	6,548	5,639	6,578
	중	13,500	12,041	11,553	13,492	6,817	7,209	8,309
	대	-	47,264	18,344	19,325	15,097	14,022	13,022

주: 운영 점포 수는 연말 기준 폐점하지 않고 운영 중인 점포 수를 의미하는데, 연중에 폐점한 점포 일부가 재무 성과를 제출한 경우 분석에 포함하여 분석 대상 수가 운영 점포 수보다 많은 경우가 발생함

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

아래 〈표 77〉은 점포 규모별 1m²당 월매출 평균을 나타낸 것이다. 소규모 점포의 1m²당 월매출은 다른 면적 규모 점포보다 높게 나타나며, 대규모 점포의 경우 2020년 코로나19 이후 지속적으로 단위 면적당 월매출이 하락하고 있는 것으로 나타났다. 반면 중규모 점포는 2020년 이후로 월매출이 꾸준히 증가하고 있으며 2022년에는 대규모 점포를 앞서고 있다.

〈표 77〉 규모별 카페 | got everything 점포 1m²당 월매출 성과

단위: 원

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
월평균 매출	소	-	268,689	238,002	321,260	293,125	262,779	307,672
	중	134,843	148,126	136,889	160,379	88,778	94,113	109,442
	대	-	399,865	149,231	151,497	108,146	101,054	86,901

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

3) 카페 비재무 성과 분석 - 장애인 근로자 고용성과

해당 사업의 주 목표인 장애인 근로자 고용 성과(고용 인원)는 카페의 비재무 성과에 해당한다. 앞서 밝혔듯이 본 연구는 카페별 매출 자료 및 고용 자료 등 내부 자료를 확보하였으며, 내부적으로 사업의 고용 성과의 기준으로 삼고 있는 연말 기준 해당 카페에 근로하고 있는 장애인 근로자 수를 카페의 비재무 성과로 판단한다[11].

장애인 고용으로 인한 사회적 성과에 대한 추가 분석은 사업의 비용·편익 분석 부분에서 다루고, 이번 절에서는 연도별 고용 인원을 기준으로 연계주체별, 지역별, 규모별로 구분하여 살펴보고자 한다.

(1) 연도별 고용성과

2017년부터 2022년까지 연도별 카페 I got everything 점포의 장애인 고용 성과는 다음 〈표 78〉과 같다. 2022년 기준 분석 대상 점포 76개소에 채용된 장애인 근로자는 총 247명으로 점포당 평균 채용 인원은 3.3명으로 나타났다. 2020년까지는 개소 점포 수가 증가함에 따라 채용 규모가 증가하였으며, 점포당 평균 채용 규모도 사업 초기인 2017년에 비해 0.6명 증가한 3.9명이었다. 한편 2021년은 2020년보다 점포 수가 증가했음에도 채용규모는 234명에서 221명으로 줄어들었고, 점포별 평균 채용 규모도 3.9명에서 3.2명으로 0.7명 감소하였다. 이는 점포들이 코로나19로 인한 2년 이상 지속된 운영 어려움으로 인해 2022년 상반기 사회적 거리두기 조치가 회복된 이후에도 아직 신규 채용 증대에 부담을 느끼고 있기 때문으로 판단된다.

〈표 78〉 카페 I got everything 점포 고용성과 분석 대상

단위: 개, 명

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022
누적 개소 점포수	17	34	54	62	74	85
분석 대상 점포수	17	34	54	60	69	76
채용 규모	56	114	189	234	221	247
점포별 평균 채용 규모	3.3	3.4	3.5	3.9	3.2	3.3

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

코로나19로 인해 전반적으로 점포 운영에 어려움이 컸던 2020년 이후로 신규 개소한 점포들의 연도별 고용성과를 별도로 살펴본 결과는 〈표 79〉와 같으며, 2020년과 2021년에는 신규 점

11) 한국장애인개발원(2020 A)에서는 카페 비재무 성과를 판단하는 장애인 근로자 수 기준을 연도별 내부 자료의 '근로자현황표'에 근거하고 있으나, 해당 자료는 중간에 입/퇴사한 근로자 수가 포함되어 있어 해당 사업의 점포별 고용 성과를 판단하는 기준과 일치하지 않음. 따라서 본 연구에서는 내부 자료 파악이 가능한 2020년부터 '사업운영 총괄표'에 기재된 연말 기준 근로자수를 기준으로 카페 비재무 성과를 분석함

포의 평균 채용 규모가 2.7명에서 2022년에는 3명으로 약간의 회복세를 보이고 있음을 확인 가능하다.

〈표 79〉 카페 I got everything 신규 개소 점포의 고용성과 (2020~2022)

단위: 개, 명

구분	2020	2021	2022
개소 점포수	7	12	9
분석 대상 점포수	7	12	7
채용 규모	19	32	27
점포별 평균 채용 규모	2.7	2.7	3.0

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

① 연계 주체별 고용성과 비교

다음은 2020년부터 2022년까지 연도별 카페 I got everything 점포의 장애인 고용 성과를 연계주체별로 살펴본 것이다(〈표 80〉참조). 2022년 기준으로 공공기관과 연계된 점포에서 근무하는 장애인 근로자는 점포당 평균 3.4명으로 민간기관과 연계된 점포의 3.0명보다 약간 높은 수준이다. 한편, 중증장애인 근로자에 한해서 고용 성과를 살펴보면, 공공기관과 연계된 점포와 민간기관과 연계된 점포에 고용된 중증장애인 근로자는 점포당 평균 각각 2.8명으로 동일하다.

공공기관 연계 점포가 민간기관 연계 점포보다 점포수가 2배 이상이지만 점포당 평균 고용인원으로 비교하면 2020년과 2021년은 민간기관 연계 점포의 평균 고용인원수가 공공기관 연계 점포보다 약간 더 높은 것을 알 수 있다. 연도별 추이로 보면 민간기관 연계 점포의 평균 고용인원이 3년 연속 감소하고 있으며 공공기관 연계 점포의 경우 2021년 감소했다가 2022년에는 전년보다 약간 증가하였다. 이와 같은 현상은 중증장애인 고용의 경우에도 동일하게 나타난다.

〈표 80〉 카페 I got everything 점포 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022)

단위: 개, 명

구분	2020		2021		2022	
	공공	민간	공공	민간	공공	민간
점포수	45	15	48	21	51	25
점포당 평균 고용인원	3.8	4.3	3.2	3.3	3.4	3.0
점포당 평균 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	3.3	4.1	2.6	2.9	2.8	2.8
총 고용인원	170	64	152	69	173	74
총 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	142	61	124	60	142	70

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

② 지역별 고용성과 비교

다음 〈표 81〉은 2020년부터 2022년까지 연도별 카페 I got everything 점포의 지역별 고용성과를 비교한 것이다. 2022년 기준으로 대도시에 위치한 점포의 점포당 평균 고용 인원은 4.0명으로 중소도시의 2.9에 비해 1.1명이 더 많다. 대도시와 중소도시의 차이는 2020년 1.1명, 2021년 1.0명으로 3년 연속 고용인원이 1명 이상 더 많게 나타나고 있다.

중증장애인 고용 기준으로도 대도시에 위치한 점포의 평균 고용인원은 중소도시에 위치한 점포에 비해 약 1명 정도 많다.

〈표 81〉 카페 I got everything 점포 지역별 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022)

단위: 개, 명

구분	2020		2021		2022	
	대도시	중소도시	대도시	중소도시	대도시	중소도시
점포수	21	39	22	47	25	51
점포당 평균 고용인원	4.6	3.5	3.9	2.9	4.0	2.9
점포당 평균 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	4.4	3.1	3.5	2.3	3.4	2.5
총 고용인원	97	137	86	135	101	146
총 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	87	116	76	108	86	126

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

③ 규모별 고용 성과 비교

다음 〈표 82〉는 점포 규모별 고용 성과를 비교한 것이다. 2022년 기준으로 소규모 점포(50㎡ 미만)의 평균 고용 인원은 2.8명이며, 중규모(50㎡ 이상~100㎡ 미만)는 3.7명, 대규모(100㎡ 이상)의 경우는 3.6명으로 나타났다. 점포 규모가 커질수록 평균 고용인원이 더 많아지는 경향은 없고, 2022년은 오히려 중규모 점포의 평균 고용 인원이 대규모 점포를 약간 상회하는 것으로 나타났다.

중증장애인 기준으로는 점포 규모가 커질수록 평균 고용인원이 많아지는 경향을 보이며, 소규모 점포에 비해 대규모 점포에서 약 1~1.4명 정도 더 많은 인원을 고용하고 있다.

〈표 82〉 카페 I got everything 점포 규모별 중증장애인 고용인원 현황(2020~2022)

단위: 개, 명

구분	2020			2021			2022		
	소	중	대	소	중	대	소	중	대
점포수	26	26	8	34	26	9	39	26	11
점포당 평균 고용인원	3.4	4.2	4.5	2.7	3.7	3.7	2.8	3.7	3.6
점포당 평균 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	3.0	3.8	4.4	2.3	2.8	3.4	2.5	2.9	3.5
총 고용인원	88	110	36	93	95	33	111	96	40
총 고용인원 (직접고용 중증장애인 기준)	74	94	35	79	74	31	98	75	39

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

4) 중증장애인 신규일자리 창출 사업의 비용·편익 분석

(1) 사업 투입 비용

공공·민간 연계 중증장애인 신규일자리 창출 사업의 일환인 카페 I got everything 사업은 카페 유형별로 약간의 차이가 있으나 개소 시 인테리어 비용으로 약 7,000만 원 상당의 금액을 지원하고 있다. 2016년 10월 1호점 정부세종청사점이 개점한 이후 2022년 12월 말까지 85호점 대전둔산우체국점까지 개소하였으며, 중도에 폐점한 점포는 총 8개이다.

아래 〈표 83〉은 연도별로 카페 개소에 지원된 비용 및 개소 수를 나타낸 것이며, 2018년도의 경우 1개월 운영 후 폐소한 지점에 지원된 비용 회수(500만 원 제외)를 반영한 결과이다. 사업 시행 후 2022년까지 85개 지점 개소에 지원된 투입 비용은 총 55억 6,717만 원이다.

〈표 83〉 연도별 카페 I got everything 개소 지원 비용

단위: 천원, 개

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	총계
지원비용	188,000	837,260	1,092,580	1,430,761	461,569	820,000	737,000	5,567,170
지점 수	3	14	18	20	7	12	11	85

주: 2018년 개소한 35호점은 1개월 운영 후 폐소하여 약 500만 원의 비용을 제외한 나머지 지원 금액을 회수하였으므로, 회수한 금액만큼 2018년도 투입 비용에서 제외함

*출처: 한국장애인개발원 내부자료, 한국장애인개발원(2020 A)

(2) 고용 성과

카페 I got everything 사업으로 인한 고용 성과의 사회적 가치를 측정하기 전 연도별 사업의 장애인 고용 현황을 살펴보고자 한다. 앞서 카페 I got everything의 비재무적 성과로 분석한 장애인 근로자수는 연말 기준 해당 카페에서 일하고 있는 근로자를 대상으로 하고 있으나, 근로자의 급여액과 근로 시간, 근무 기간 등의 세부 자료는 해당 연도에 근무한 적이 있는 근로자(중도 퇴사자 포함)를 대상으로 집계되므로 근로자 수의 기준이 동일하지 않다. 본 연구에서 측정하고자 하는 고용 성과의 사회적 가치는 기본적으로 해당 사업으로 인해 발생한 근로자의 급여 소득 전체 고려하므로 중도 퇴사자를 포함한 근로자 데이터를 활용하고자 한다.

다음 〈표 84〉는 2017년부터 2022년까지 연도별 카페 I got everything 점포의 장애인 고용 성과를 급여액과 근무 시간으로 살펴본 것이다. 2022년 기준으로 점포에서 근무하는 장애인 근로자 1인당 연간 급여액 평균은 9,505,637원이며, 월평균 근무 시간은 약 99.5시간, 월급여 평균은 1,058,968원이다. 2022년 기준 최저시급인 9,160원을 카페 I got everything 장애인 근로자의 월평균 근무 시간인 99.5시간을 곱하여 계산하면 실제 받아야 하는 월 평균 급여액은 911,420원으로, 2022년 최저시급과 비교하여 카페 I got everything 점포에 근무하는 장애인 근로자의 월평균 급여액이 약 14만 7천 원 정도 높은 금액으로 나타났다.

〈표 84〉 카페 I got everything 점포 근로자별 연간 급여액

단위: 원, 시간

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1인당 총 연간 급여액	6,651,997	5,554,128	6,717,041	8,854,562	9,761,568	9,505,637
1인당 월평균 근무 시간	118	93	99	100	101	100
1인당 월평균 급여액	882,865	756,055	900,618	895,921	1,029,373	1,058,968

주: 1인당 평균 근로개월 수가 12개월 미만으로 1인당 월평균 급여액은 1인당 총 연간 급여액에서 12개월을 나눈 값과 다름
*출처: 한국장애인개발원(2020 A), 한국장애인개발원 내부자료

① 근로자 임금 소득 증대

한국장애인개발원(2020 A)에 따르면, 장애인의 고용으로 인한 사회적 가치를 측정하는 방법으로 총 4가지를 들 수 있다. 첫번째는 장애인에게 지급된 소득 전체를 성과로 보는 방법, 두 번째는 실업 상태를 포함한 타 장애인들의 평균 소득 대비 증가한 소득을 성과로 보는 방법, 세 번째는 법정 최저임금 기준 대비 증가한 소득을 성과로 보는 방법, 마지막으로 최저임금 적용에서 제외된 장애인의 평균 임금 대비 증가한 소득을 성과로 보는 방법이다.

본 연구에서는 연도별 추이 확인과 사업 기간 전반의 비용·편익 분석의 용이성을 위해 한국장애인개발원(2020 A)의 성과 측정 방식을 따라 4가지 방법을 2020년부터 2022년까지의 자료에 적용하여 분석하고자 한다.

첫 번째 방법인 장애인에게 지급된 소득 전체를 성과로 보는 방법의 경우 사회참여 및 경제활동 참여에 극히 제한된 중증장애인의 상황을 고려하여 중증장애인들이 근로를 통해 창출한 소득을 모두 사회성과로 인정하는 방법이며, 내부 자료를 활용하여 카페 I got everything에 고용된 장애인 근로자의 급여지급총액을 적용한다[12].

두 번째 방법은 타 중증장애인들의 평균 소득과 대비했을 때, I got everything 근로자들의 평균 소득의 증가분을 측정하는 방법이다. 이 방법은 중증장애인들이 I got everything에 취업하지 않았다면 다른 기업/기관에 취업하여 소득을 창출하거나 타 중증장애인들과 비슷한 상황에 처해있을 것이라고 가정하고, 이에 I got everything 카페에서 일하면서 얻은 소득이 타 중증장애인들의 평균 소득보다 얼마나 증가하였는지를 확인하는 방법이다[13]. 타 중증장애인들의 평균 소득을 추정하기 위해 〈장애인경제활동실태조사〉를 활용하여 연도별로 성별, 장애유형과 정도에 따른 평균 소득 수준을 확인·산출하였다.[14].

세 번째 방법의 기준 금액은 법정 최저임금으로 매년도 고시되는 최저임금을 적용하며, 2016년부터 2022년까지의 연도별 최저임금은 아래 〈표 85〉와 같다.

〈표 85〉 연도별 법정 최저임금(시급 기준)

단위: 원

구분	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
최저임금	5,580	6,030	6,470	8,350	8,590	8,720	9,160

*출처: 최저임금위원회 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

네 번째 방법의 기준 금액인 최저임금 적용에서 제외된 장애인의 평균 임금은 정부 및 공공기관에서 주기적으로 발표하는 공식 자료가 존재하지 않는다. 따라서 본 연구에서는 기존 김예지 국회의원실에서 직업재활시설 장애인노동자 현황을 조사해 발표한 자료(2020년)를 참조하여 기준 금액으로 활용하고자 하며, 해당 자료 내용은 다음 〈표 86〉과 같다.

〈표 86〉 직업재활시설 장애인 노동자 현황

단위: 명, 원, %

구분		인원	평균시급	최저임금	최저임금 대비 시급 수준
최저임금 적용제외 근로장애인	2017년	7,669	2,679	6,470	41.4
	2018년	7,961	2,872	7,530	38.1
	2019년	7,812	3,056	8,350	36.6

*출처: 비마이너뉴스(2020.07.23.)

12) 장애인일자리사업 성과 측정(이인재 외,2017), 노인일자리사업 성과 측정(강은나, 김영선, 2018) 연구에 본 방식이 활용됨.
13) 사회적 기업을 대상으로 사회성과를 측정하고 이에 따른 보상을 제공하는 SK사회성과인센티브 사업에서 본 방식을 활용하고있음(라준영 외, 2017).
14) 산출된 연도별 타 장애인들의 평균소득은 부록으로 제시함

한편, 위 자료는 2019년도까지의 평균 임금만 존재하므로 2020년부터 2022년까지 적용할 기준 금액의 경우 최저임금 적용제외 근로장애인의 평균 시급이 연도별 최저임금 대비 36.6%~41.4%에 해당한다는 점에 근거하여 연도별 최저임금의 40%에 해당하는 금액을 기준 금액으로 적용하고자 한다. 따라서 2020년~2022년 최저임금 적용 제외 장애인 평균 임금은 각각 3,436원, 3,488원, 3,664원으로 추정하여 적용한다.

4가지 방법으로 측정한 고용 성과는 다음 〈표 87〉과 같으며, 2017년부터 2019년까지는 한국장애인개발원(2020 A)의 결과를 인용한 것이고, 2020년부터 2022년까지는 본 연구에서 새로 측정한 결과이다.

〈표 87〉 고용 성과(임금 소득 증대) 측정 결과

단위: 원

	① 장애인 소득증대(임금총액)	② 장애인 소득증대 금액 - 장애인 평균임금	③ 장애인 소득증대 금액 - 최저임금	④ 장애인 소득증대 금액 - 최저임금 적용제외 평균임금
2017	73,171,964	69,623,148	14,709,044	42,304,988
2018	205,502,748	184,330,377	10,544,271	117,059,433
2019	450,041,729	330,311,207	26,589,014	276,806,463
2020	2,373,022,732	1,993,920,412	123,217,722	1,429,105,669
2021	2,577,053,875	2,109,079,678	363,133,860	1,689,366,909
2022	3,127,354,606	2,583,631,163	450,577,041	2,052,494,375
누적합	8,806,147,654	7,270,895,985	988,770,951	5,607,137,836

사업 시행 후 2022년 말까지 장애인 근로자 임금 총액은 약 88억 원이며, 개소 점포 수 증가에 따른 근로 장애인 수 증가에 힘입어 장애인 고용 성과가 꾸준히 증가하고 있다. 4가지 측정 방법 중 장애 정도나 유형에 따라 근무 가능 시간 및 일의 종류를 고려하여 장애인 소득증대 금액에서 장애인 평균 임금을 제외한 방식(②)을 적용하면 카페 I got everything의 고용성과는 약 72억 7천만 원에 해당한다.

② 임금 소득에 따른 세수 증대

장애인의 근로 소득은 당사자와 가계 소득 증대 뿐만 아니라 사회적으로 근로 소득에 따른 세수가 증대되는 효과도 존재한다. 한국장애인개발원(2020 B)과 황성철·이창희(2009), 정상훈·박병현(2015) 등 장애인 일자리 관련 기존 연구에서는 장애인의 근로소득에 대한 세수 증대를 사회적 가치 또는 사업의 편익으로 보고 있으며 본 연구에서도 선행 연구에 근거하여 해당 편익을 카페 I got everything 사업의 사회적 성과로 포함하고자 한다. 또한 근로 소득과 관련된 세수는 소득세(주민세 포함) 뿐만 아니라 부가가치세도 포함되므로 해당 조세의 증대분을 연도별로 각각

추정하여 편익 금액에 포함한다.

임금 소득에 따른 조세 납부액을 정확하게 파악하기 위해서는 근로자별 세금 납부 내역과 소비 지출 내역을 확인하여야 하지만, 현실적인 어려움으로 인해 국가 통계 자료 등을 토대로 평균 금액을 추산하는 방식을 활용하기도 한다(한국장애인개발원, 2020 B).

본 연구에서는 한국장애인개발원(2020 B)의 연구에서 장애인일자리사업을 통한 세수 증대를 추정한 방식과 같이 국세통계연보와 장애인 통계 자료를 활용하여 임금 소득에 따른 소득세(주민세 포함)와 부가가치세 증가분을 추정하고자 한다.

②-1. 임금 소득에 따른 세수 증대 - 소득세

근로소득세는 일반적으로 개인의 근로소득금액에서 공제되는 금액을 제한 후 계산된 과세표준액에 기본 세율을 곱하는 방식으로 계산한다. 그러나 개별 공제 금액은 개인마다 상이하므로 따로 추정하지 않고, 연도별로 발표되는 국세통계연보에서 제공하는 근로소득과 과세표준 금액을 토대로 근로소득에서 과세표준 금액이 차지하는 비중을 계산하여 활용한다(〈표 88〉참조). 또한 과세표준액에 적용되는 세율은 과세표준 소득이 1,200만원 이하 구간에서는 기본 6%를 적용[15] 하므로 해당 기준을 따른다.

〈표 88〉 근로소득금액에서 과세표준금액이 차지하는 비중

단위: 백만 원, %

구분	2017	2018	2019	2020	2021
근로소득	628,829,598	673,194,691	713,481,555	741,180,906	798,270,162
과세표준	346,815,582	374,870,237	398,689,340	409,420,579	455,957,519
근로소득에서 과세표준이 차지하는 비중	0.55	0.56	0.56	0.55	0.57

*출처: 연도별 국세통계연보(2017~2021년).

카페 I got everything 근로자의 임금 소득에 따른 소득세(주민세 포함) 증대 성과를 연도별로 계산한 결과는 다음 〈표 89〉와 같으며, 2022년까지의 소득세(주민세 포함) 증대 성과를 합하면 총 2억 7천만 원 정도이다.

15) 2023년부터는 과세표준 소득 구간이 기존 1,200만 원에서 1,400만 원으로 조정됨.

〈표 89〉 연도별 고용 성과(임금 소득에 따른 세수 증대 - 소득세) 측정 결과

단위: 원

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022
장애인 소득 증대 금액[1)]	69,623,148	184,330,377	330,311,207	1,993,920,412	2,109,079,678	2,583,631,163
소득세[2)]	2,303,937	6,158,691	11,074,559	66,085,247	72,280,096	88,543,411
주민세[3)]	230,394	615,869	1,107,456	6,608,525	7,228,010	8,854,341
소득세 및 주민세 합	2,534,330	6,774,561	12,182,015	72,693,771	79,508,106	97,393,752
6개년도 합						271,090,535

주 1) 장애인 소득 증대 금액은 앞서 임금 소득 성과 기준으로 계산한 금액
2) 소득세 = 장애인 소득 증대 금액 x 근로소득에서 과세표준이 차지하는 비중 x 기본 세율(6%). 2022년의 경우 근로소득에서 과세표준이 차지하는 비중 자료를 구할 수 없어 2021년도 자료를 적용
3) 주민세는 소득세의 10%

②-2. 임금 소득에 따른 세수 증대 - 부가가치세

부가가치세는 개별 소비지출 내역을 확인해 해당 소비 품목의 부가가치세 포함 유무를 확인해야 하지만 해당 방식은 불가능에 가까워 장애인 가구의 평균 소득액에서 소비지출액이 차지하는 비율 자료를 근거로 장애인 소득 증대 금액에서 소비지출 금액을 추정하고, 부가가치세가 포함된 지출 비중(50%)[16)]과 부가세율(10%)를 적용하여 추정한다(〈표 90〉참조).

〈표 90〉 장애가구 월평균 소득액과 소비지출액

단위: 만원, %

구분	2017	2020
월평균 소득액	242	199
월평균 소비지출액	191	179
소득액에서 소비지출액이 차지하는 비율	0.79	0.90

주: 장애인통계가 3년마다 공개되어 2017년과 2020년도 데이터만 획득 가능
*출처: 고용노동부(2022). EDI 2022 장애인통계.

카페 I got everything 근로자의 임금 소득에 따른 부가가치세 증대 성과를 연도별로 계산한 결과는 다음 〈표 91〉과 같으며, 2022년까지의 부가가치세 증대 성과를 합하면 총 3억 2천만원 정도이다.

16) 소비 지출에서 부가가치세가 포함된 지출을 추정하기 위한 관련 통계를 찾기 어려운 문제로 기존 연구인 한국장애인개발원(2020 B)에서 추정에 사용한 비율을 인용함

〈표 91〉 연도별 고용 성과(임금 소득에 따른 세수 증대 – 부가가치세) 측정 결과

단위: 원

구분	2017	2018	2019	2020	2021	2022
장애인 소득 증대 금액	69,623,148	184,330,377	330,311,207	1,993,920,412	2,109,079,678	2,583,631,163
부가가치세	2,743,514	7,263,576	13,015,981	89,425,828	94,590,634	115,873,910
6개년도 합						322,913,443

주: 소득액에서 소비지출액이 차지하는 비율은 2017~2019년도 계산 시는 0.79, 2020~2022년도 계산 시는 0.90을 적용

(3) 가족 삶의 질 개선 성과

장애인에게 일자리는 고용에 따른 소득 증가나 장애인 개인의 자아실현뿐만 아니라 장애인과 함께 생활하는 가족들의 삶의 질 개선의 효과도 크다. 장애인은 장애 정도에 따라 다르지만, 일상생활에서 주변의 지원(돌봄)이 필요하며, 이로 인해 정상적으로 경제활동이 가능한 가족들이 경제적 활동을 줄이거나 하지 못하는 경우가 많다. 따라서 기업이 가족 등의 보호를 받는 장애인을 고용할 경우, 해당 보호자는 경제 활동 및 여가 생활을 할 수 있게 되어 추가적인 가계 편익이 발생하는 효과가 있다(라준영, 2020).

따라서 해당 사업으로 인해 장애인 근로자 일자리가 발생함에 따라 근로자 가족들의 일상 지원 투입 시간이 감소하고[17], 이로 인해 가족 삶의 질이 개선되었을 것으로 추정할 수 있으므로, 이를 편익 항목으로 포함하고자 한다.

일상 지원 투입 시간 감소는 카페 I got everything에서 근로하는 장애인의 근로 시간만큼 장애인 가족이 돌봄에 투입되는 시간이 감소하였다고 보고, 해당 시간만큼의 가치를 측정한다. 일상 지원 투입 시간의 경제적 가치는 장애인을 대상으로 낮동안 보호를 실시하여 가족의 부담을 경감시키는 역할을 담당하는 장애인주간보호시설의 시간당 이용료를 기준으로 하며, 2017년부터 2022년까지 전체 장애인 근로자 수와 평균 근무 개월 수, 근로자당 월 평균 근로시간을 기준으로 성과를 산출한다.

경기복지재단(2020)의 '2020년 장애인 주간보호시설 운영 실태조사' 결과에 따르면 시설의 월 평균 이용료(전일제 기준)는 21.3만원이며, 월 20일, 하루 평균 8시간 이용을 가정했을 때 시간당 이용료는 1,331.3원이다.

연도별 장애인 주간보호시설 시간당 이용료는 2020년 금액을 기준으로 통계청에서 제공하는 물가상승률을 적용하여 추정하였으며 〈표 92〉, 〈표 93〉과 같이 연도별 일상 지원 투입 시간 감소 성과를 측정한 결과, 현재까지 누적 성과는 약 12억 원으로 계산된다.

17) 실제로 2023년 카페 I got everything 이해관계자(주보호자) 인식 조사에서 장애인 가족의 카페 취업으로 인해 지원 시간이 감소했음을 확인함

〈표 92〉 연도별 장애인 주간보호시설 시간당 이용료 추정

단위: %, 원

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
물가상승률	1.9	1.5	0.4	0.5	2.5	5.1
주간보호시설 시간당 이용료	1,299.9	1,319.4	1,324.7	1,331.3	1,364.6	1,434.2

출처: "소비자물가조사."통계청 홈페이지.2023년 11월 28일 접속.

〈표 93〉 일상 지원 투입 시간 감소 성과

단위: 명, 개월, 시간, 원

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	누적 합
전체 근로자 수	11	37	67	268	264	329	976
평균 근무개월	7.1	7.6	7.5	9.5	9.5	8.8	-
월평균 근로시간	122.9	93.0	99.2	100.0	101.1	99.5	-
일상지원비용[1)]	1,299.9	1,319.4	1,324.7	1,331.3	1,364.6	1,434.2	-
연간 일상지원성과	12,462,028	34,611,609	66,287,662	339,545,965	346,824,553	412,317,391	1,212,049,209

주 1) 장애인 주간보호시설 시간당 이용료

(4) 비용편익 분석 결과

앞서 산출한 항목별 투입비용 및 성과 금액을 토대로 공공·민간 연계 중증장애인 신규일자리 창출 사업에 따른 비용편익 분석을 수행하였다. 해당 분석은 개별 카페를 대상으로 수행하는 재무적 분석이 아니라, 장애인 신규일자리 창출 사업을 위해 투입한 비용 대비 창출한 사회적 성과를 평가하기 위한 것이다.

비용에 해당하는 항목은 카페 개소 시 지원 금액에 해당하는 사업 투입비용이며, 편익에 해당하는 항목은 크게 고용 성과와 장애인 가족 삶의 질 개선 성과로 구분할 수 있다.

장애인 근로자 고용성과(임금 소득)는 앞서 4가지 방법으로 산출하였는데, 이 중에서 타 장애인 근로자의 평균 소득 대비 카페 I got everything에서 근무하는 근로자 평균 소득 증가분을 측정한 방식의 결과를 적용하였다. 장애 정도나 유형에 따라 근무 가능 시간 및 할 수 있는 일의 종류 등이 달라질 수 있으므로 해당 방식이 다른 방법에 비해 더 객관적인 비교 대상이 될 것으로 판단된다. 또한 고용성과로 발생한 세수 증대 성과는 소득세와 부가가치세 증가분으로 구분해서 측정하였다. 장애인 가족 삶의 질 개선 성과는 장애인 근로자가 카페 I got everything에서 근로한 시간 만큼 가족의 일상지원 시간이 감소하여 삶의 질이 개선되었다고 판단하고, 해당 시간의 경제적 가치를 산출하였다.

아래 〈표 94〉는 사업 시행 이후 2022년 말까지 총 투입 비용 대비 성과를 분석한 결과이다. 2020년도 연구와는 달리 연도별로 투입비용과 성과비용을 각각 구분하여, 할인율 4.5%를 적용한 후 비용대비 편익 비율을 계산하였다(〈표 95〉참조). 할인율의 경우 사업 이후 6년 이상이 지나

물가상승 정도를 보정하는 것이 바람직하다고 판단하고, 국가 예비타당성조사에서 적용하는 사회적 할인율인 4.5%를 적용하였다.

비용편익 분석 결과 해당 사업의 순 편익은 약 24억 8천만 원이고, 비용·편익 비율은 1.51로 나타났다. 일반적으로 비용편익 분석은 총편익을 총비용으로 나눈 비율이 1 이상이면 경제적 타당성이 있다고 판단하는데 해당 사업은 1 이상으로 경제적 타당성이 높다고 볼 수 있다.

〈표 94〉 연도별 비용 및 편익

단위: 천원

	투입비용	편익(사회적 가치)				
		고용성과 (임금 소득)	세수증대 성과 (소득세)	세수증대 성과 (부가가치세)	일상지원 투입 시간 감소 성과	편익 합
2016	188,000	-	-	-	-	-
2017	837,260	69,623	2,534	2,744	12,462	87,363
2018	1,092,580	184,330	6,775	7,264	34,612	232,980
2019	1,430,761	330,311	12,182	13,016	66,288	421,797
2020	461,569	1,993,920	72,694	89,426	339,546	2,495,586
2021	820,000	2,109,079	79,508	94,591	346,825	2,630,003
2022	737,000	2,583,631	97,398	115,874	412,317	3,209,220
합계	5,567,170	7,270,896 (80.1%)	271,091 (3.0%)	322,913 (3.6%)	1,212,049 (13.4%)	9,076,949 (100.0%)

〈표 95〉 사업의 비용편익 분석 결과

단위: 천원

	총 비용	총 편익	할인율 4.5% 적용			
			전환계수	총 비용	총 편익	순 편익 (총비용 - 총편익)
2016	188,000	-	1.000	188,000	-	-188,000
2017	837,260	87,363	0.957	801,206	83,601	-717,605
2018	1,092,580	232,980	0.916	1,000,508	213,347	-787,161
2019	1,430,761	421,797	0.876	1,253,771	369,619	-884,152
2020	461,569	2,495,586	0.839	387,054	2,092,702	1,705,648
2021	820,000	2,630,003	0.802	658,010	2,110,449	1,452,439
2022	737,000	3,209,220	0.768	565,939	2,464,347	1,898,407
합계	5,567,170	9,076,949	-	4,854,488	7,334,064	2,479,576
B/C	1.63		1.51			

4. 성과 분석 종합 제언

1) 카페 I got everything 사업 운영 구조 개선

현재 한국장애인개발원은 카페 I got everything 운영기관 선정, 인테리어(비용) 지원, 원두 및 비품 공급, 사업 목표 관리 등 일반적인 카페 프랜차이즈 본사와 유사한 역할을 수행하고 있다. 2023년 기준, 카페 I got everything은 점포별 위탁운영기관과 선정기관으로 구분되어 전국 75개 점포가 운영중인데, 한국장애인개발원의 제한된 인력으로 전국의 점포를 관리하는 카페 프랜차이즈 본사 역할을 수행하는 것은 쉬운 일이 아니며, 공공기관의 역할과도 상충함으로 현재 카페 I got everything 운영구조 개선을 고려할 필요가 있다.

카페 I got everything은 초기 설치 지원금 외에는 지원금이 없어 카페 운영을 통해 발생하는 매출로 고용한 장애인 근로자의 급여를 지급해야 하고, 추가적인 장애인 일자리를 창출해야 하는 차별성이 존재한다. 이러한 차별성이 부각되기 위해서는 카페 I got everything의 재무적 성과와 재무적 성과 달성에 대한 타당성 검토가 필요하다. 따라서 카페 개소 시기에 점포의 규모와 운영 주체, 지역, 주변 상권에 대한 분석과 매출 및 순이익 향상을 위한 지원, 카페 경영에 어려움을 겪는 점포 지원 및 체계적 관리가 요구되며, 이를 담당하는 주체와 협력이 필요하다.

카페 운영의 전문성을 고려했을 때 한국장애인개발원이 현재와 같이 직접 모든 점포의 장애인 고용률, 신메뉴 개발, 교육 등을 관리 운영하기보다는 커피 및 카페 운영에 대한 전문성을 가진 외부 기관이 카페 I got everything 점포를 관리할 수 있도록 구조를 개선하는 것이 바람직하다. 또한, 본 연구의 설문조사 결과, 카페 I got everything의 위탁운영기관은 장애인 및 관련 분야에 대한 전문성은 가지고 있으나, 카페 업종에 대한 경험과 전문성은 부족하다고 나타났다. 카페 운영을 총괄하는 매니저의 경우에도 카페 운영 및 경영에 관한 전문성이 높지 않은 편이다. 카페 이용 고객 대상 설문조사 결과에서도 카페의 개선 사항으로 메뉴 다양화가 높은 순위를 차지했으나, 한국장애인개발원과 위탁운영기관은 식음료 메뉴 개발 등에는 전문성이 낮아 고객의 수요에 적극적으로 대응하는 것에 어려움이 존재할 것으로 보인다. 앞서 국내외 공공·민간 연계 장애인 일자리 창출 사례 분석을 통한 시사점을 살펴본 결과 효과적, 효율적인 카페 운영을 위해 카페운영과 커피에 대한 높은 이해도를 가진 전문성 있는 주체의 참여가 필수적이므로 카페 I got everything 운영에도 전문성을 가진 주체의 참여가 필요할 것으로 보인다.

따라서 카페 I got everything의 매출을 증대시키고 고객 만족도를 높이기 위해서 점포들을 관리할 수 있는 거점기관 운영 방식을 제안하며 해당 구조는 〈그림 31〉과 같다. 일반 카페 프랜차이즈와 유사한 방식으로, 카페 운영에 전문성을 가진 거점기관이 권역 내 카페 I got everything의 본사 역할을 수행하게 된다.



〈그림 31〉 거점기관 운영구조 예시

구체적인 사업 추진체계는 운영의 편의성을 위해 전국을 5개 권역으로 나누고, 카페 운영에 전문성을 가진 주체를 선정하여 권역 내 거점 기관을 설치하는 방안을 제안한다. 권역별 거점 기관을 두는 방식을 제안하는 이유는 이해관계자가 다양한 본사업의 특성상 사업 주체인 한국장애인개발원을 대신한 하나의 기관이 전국 점포의 운영관리를 총괄하는 것이 현실적으로 어려움이 클 것으로 예상되기 때문이다. 거점기관은 지정된 권역 내 다수의 카페 I got everything 점포들을 대상으로 카페 경영 관리 및 운영 노하우를 전수할 수 있도록 하며, 거점기관의 상세한 역할은 〈표 96〉과 같다. 이와 같이 전국에 산재해 있는 카페 I got everything의 특성을 고려하여 지역별 거점 기관 운영 시, 사업의 이해관계자 욕구를 충족시키고, 운영관리의 측면에서도 밀착형 관리가 가능할 것으로 기대된다.

〈표 96〉 거점기관의 역할

· 브랜드 이미지, 로고 디자인, 인테리어 등을 관리하여 일관성 있는 브랜드 및 품질 유지 · 점포 개소 및 운영을 위한 교육과 지원 제공 · 광고 캠페인을 개발하고 실행하여 고객을 대상으로 마케팅 활동 · 카페 I got everything 점포 운영을 위한 표준 프로세스 개발 및 제공 · 권역 내 점포와 장애인 근로자 대상 교육 및 지원 · 제품 및 서비스 품질 유지를 위한 점포 관리 감독 · 포스 시스템, 주문 시스템 등 기술지원 제공 · 산업 동향, 시장조사, 경쟁 분석 등을 통해 브랜드 위치 파악 및 전략 수립

시범 사업을 위해 현재 운영하는 카페 I got everything 점포 중 운영 의사가 없거나 폐점을 고려하는 점포를 거점 기관이 운영하는 점포로 흡수하는 방식을 적용하거나, 차년도 신규 개소 점포를 대상으로 적용해 볼 수 있다. 또한 꾸준하게 매출 순이익이 발생하여 장애인 근로자 채용 목표를 달성하고 있는 점포는 한국장애인개발원이 운영하는 '직영점(위탁운영)' 형태로 운영하며, 매출 수준과 장애인 근로자 채용률이 유지될 수 있도록 관리하는 방법도 고민해 볼 수 있다. 특히, 직영점포에서는 새로 개발된 메뉴를 테스트하는 플래그쉽 스토어(Flagship Store)[18] 형태로

운영하여 타 I got everything 점포가 벤치마킹할 수 있는 교육 현장이 될 수 있도록 운영할 수 있다.

한국장애인개발원은 사업 전반을 기획하고 유휴공간을 무상으로 혹은 저렴한 임대료로 제공할 수 있는 공공·민간 기관을 선정기관으로 섭외하며, 사업을 운영할 거점기관을 선정한다. 선정기관과 거점기관 간 사업 운영의 노하우와 홍보 방법 혹은 카페 이용 고객 대상 인기 메뉴 등을 원활하게 공유하여 경영과 매출에 도움이 될 수 있도록 네트워크를 구축한다. 무엇보다 거점기관들이 운영한 결과를 평가하고 지속해서 보완하여 장애인 일자리 창출의 우수 사례로 민간 영역까지 확대될 수 있도록 성과를 관리한다.

운영구조 개선을 통해 운영의 효율성과 효과성을 확인한다면, 앞서 언급된 카페 I got everything의 매출 향상을 위한 메뉴 개선에 대한 카페 이용 고객들의 요구도 충족시킬 수 있을 것으로 기대된다. 거점기관에서는 담당하는 권역 내 점포에 하나의 베이커리 메뉴를 개발 후 일괄적으로 도입하여 1년간의 판매실적을 확인한다. 각 거점기관은 1년동안의 판매 실적을 한국장애인개발원과 공유하여 인기 베이커리 메뉴를 대상으로 전 점포에 도입될 후보 메뉴를 도출한다. 전 점포에 도입되는 베이커리 메뉴는 거점기관의 운영자들을대상으로 시식 혹은 추가적인 수정/보완을 진행하며 매뉴얼을 제작하되, 거점기관이 위치한 지역에 따라 지역의 특산물을 추가할 수 있도록 하여 권역별 특색있는 메뉴로 차별화를 주는 방법도 가능하다. 또한 해당 베이커리 메뉴는 개별 점포 운영 관리자들에게 도입 여부를 선택하도록 하여 베이커리 수요가 없는 매장 혹은 베이킹이 불가능한 매장의 경우에는 도입하지 않을 수 있는 재량권이 필요할 것으로 보인다.

2) 약정상 장애인 근로자 고용 기준 유연화

현재 카페 I got everything 사업은 점포 개소 시, 3년의 약정기간 동안 한국장애인개발원에서 제시하는 약정상 장애인 근로자 고용 기준을 준수하도록 하고 있다. 하지만 사업의 현황 분석 결과 장애인 근로자 고용 목표 달성률이 평균 20%대에 그치고 있으며, 위탁운영기관을 대상으로 실시한 설문조사에서 약정상 장애인 근로자 고용 기준에 대한 적절성에 대해 부정적 응답이 66.7%로 긍정적 응답에 비하여 약 2배 가량 높게 나타났다. 또한 기타 개선사항 및 자유 의견에 대한 응답 내용에서 운영 매출이 좋지 않아 장애인 근로자 채용 유지가 어렵다는 의견과, 점포 공간이 협소하여 추가 채용이 어렵다는 의견, 점포 특성상 외부 인원 출입 제한으로 지속적 매출 증대에 어려움이 있다는 의견 등이 있었다.

즉, 점포들이 현재 약정상 장애인 근로자 고용 기준을 준수하지 못하는 원인에는 고용에 대한 의지가 부족하다기보다는 경영상의 어려움에 따른 인건비 부담이나 점포가 위치한 지역 혹은 공간의 제약이 매출에 영향을 미쳤을 것으로 판단된다. 특히 카페업종은 인건비 비중이 높은 편으

18) 시장에서 성공을 거둔 특정 상품 브랜드를 중심으로 브랜드의 성격과 이미지를 극대화한 매장을 뜻함.

로, 인건비 상승으로 인한 고정비용 상승은 카페 이익 감소에 직접적인 영향을 미친다. 비록 카페 I got everything은 다른 일반 카페에 비해 점포 임대료 같은 부분에서 부담이 적은 편이지만 2년 이상의 경기 침체로 인한 매출 하락 속에서 운영기관이 현재 고용 규모를 유지하는 것에서 더 나아가 신규 인력을 추가로 채용하는 것은 어려운 선택으로 보인다. 실제로 이번에 수행한 이해관계자 대상 설문조사에서 일부 기관들이 장애인 근로자를 채용할 만큼의 매출이 나오지 않아 추가적인 고용이 어렵다는 의견을 제시하고 있으며, 또한 한국장애인개발원에서 제시하고 있는 약정상 장애인 근로자 고용 기준이 부적절하다는 의견이 60% 이상으로 나타나고 있다.

다음 〈표 97〉은 현재 제시되고 있는 '사업 운영 기간별 근로자 의무 고용 시간'의 타당성을 검토하기 위하여 최근 3년간(2020년~2022년) 개소한 점포들의 매출액을 살펴보았다.

〈표 97〉 최근 3년간 개소 점포 대상 연간 필요 인건비 규모 및 실제 연 매출액

사업운영기간 *2022년 12월 말 기준	약정상 장애인 근로자 고용 기준	약정기준 달성을 위한 연간 필요 인건비 규모	2022년 실제 연매출 평균
1년차 (2022년 개소)	일 평균 16시간	약 3,694만 원	약 2,800만 원
2년차 (2021년 개소)	일 평균 24시간	약 5,540만 원	약 6,620만 원
3년차 (2020년 개소)	일 평균 32시간	약 7,390만 원	약 6,454만 원

주1. 연간 필요 인건비 규모는 계산의 편의를 위해 1개월 영업일을 20일로 가정하고, (일 평균 고용 기준 시간) x (2023년 기준 최저시급 9,620원) x (1달 영업일 20일) x (12개월)로 산출함
2. 연매출 평균 점포별 이월액, 고용장려금, 법인전입금 등을 제외한 순수 카페 매출액만을 대상으로 산출하였으며, 수익을 창출하지 않는 사내카페는 대상에서 제외함

약정상 장애인 근로자 고용 기준에 따라 기간별 점포들이 고용해야 하는 인원은 1일 8시간 근로기준 1년 차 2명, 2년 차 3명, 3년 차 4명이며 이를 2023년 최저시급을 기준으로 연간 인건비로 지출되어야 하는 금액을 계산하였다. 검토 결과, 현재 제시되고 있는 약정상 장애인 근로자 고용 기준보다 현저히 낮은 수준의 연 매출이 발생하고 있으며 인건비 외에도 부자재 구입과 공공요금, 시설 수리비 등을 지출하고 나면 순수익은 적자가 나는 점포들도 있어 약정상 장애인 근로자 고용 기준을 달성하기 어려웠을 것으로 짐작된다. 따라서 실제 현장에 적용할 수 있도록 새로운 기준을 마련할 필요가 있어, 앞선 연구 결과를 토대로 새로운 기준점을 제시하고자 한다.

새롭게 적용되는 기준은 고용 시간 혹은 고용 인원이 아닌 '장애인 근로자에게 지급되는 임금을 기준으로 한 고용성과'를 기준으로 한다. 카페 I got everything의 운영기관은 3년의 약정기간 동안 장애인 근로자 고용을 통한 성과를 창출해야 하며, 창출해야 하는 성과는 〈표 98〉과 같다.

〈표 98〉 카페 I got everything 약정상 장애인 근로자 고용 기준 유연화를 위한 목표치 재도출

(한국장애인개발원 지원금) * 1.51 = 카페 I got everything 점포에서 창출해야 하는 고용성과

지원금에 곱하여지는 계수 '1.51'은 앞선 연구에서 도출된 2016~2022년의 신규일자리 창출 사업 비용편익분석 결과 산출된 편익 값을 적용하였다(〈표 98〉참조).

운영기관은 장애인 근로자에게 지급되는 임금 소득과 임금 지급으로 발생하는 4대 보험 사업장 부담분을 고용성과로 합산한다. 다만, 최근 3년간(2020~2022년) 카페 I got everything의 연 매출 규모를 분석한 결과를 기반으로 사업 정착 시기인 1년 차에는 목표하는 성과값의 20%만을 창출하고, 2년 차부터는 각각 40%를 창출하도록 적용한다(〈표 99〉참조).

〈표 99〉 고용 의무 유연화 기준

사업 운영기간	약정기간 동안 발생시켜야 하는 고용성과(지원금*1.51) 비율
사업개시일로부터 12개월 미만	전체 성과의 20%
사업개시일로부터 12개월 이상 24개월 미만	전체 성과의 40%
사업개시일로부터 24개월 이상	전체 성과의 40%

이에 따라 각 점포들에서는 새로운 약정상 장애인 근로자 고용 기준을 산출하기 위해 카페 설치를 위한 지원금에 1.51을 곱한다. 해당 결괏값에 약정기간 3년 동안 창출해야 하는 성과는 2:4:4 비율로 적용하여 연간 필요한 인건비 규모를 확인할 수 있다. 연간 필요한 인건비 규모를 12(개월)로 나누어 월간 필요한 인건비를 구할 수 있으며 이를 다시 점포별 한 달 운영일 수와 해당 년도 시급으로 나눈다면 일평균 유지해야하는 장애인 근로자 고용 시간을 구할 수 있다.

새롭게 적용될 약정상 장애인 근로자 고용 기준에 따라 한국장애인개발원에서 인테리어 비용을 위해 지급되는 7,000만 원을 지원받은 점포에서 창출해야 하는 고용성과 예시는 〈표 100〉과 같다.

〈표 100〉 신규 약정상 장애인 근로자 고용 기준 적용 예시

창출해야 하는 총 고용성과 (예시)	사업 운영 기간	유연화가 적용된 고용 의무 기준 산출식	산출결과 (예시)
7,000만 원 *1.51 =10,570만 원	1년 차	(A) 연간 필요 인건비 = 창출 해야하는 총 고용성과의 20%	2,114만 원
		(B) 월간 필요 인건비 = (A)/12개월	176만 원
		(C) 일간 필요 인건비 = (B)/영업일 20일	8.8만 원
		(D) 일평균 장애인 근로자 고용 시간 = (C)/최저시급	약 9시간
	2년 차	(A) 연간 필요 인건비 = 창출해야하는 총 고용성과의 40%	4,228만 원
		(B) 월간 필요 인건비 = (A)/12개월	3,523만 원
		(C) 일간 필요 인건비 = (B)/영업일 20일	17.6만 원
		(D) 일평균 장애인 근로자 고용 시간 = (C)/최저시급	약 18시간
	3년 차	(A) 연간 필요 인건비 = 창출 해야하는 총 고용성과의 40%	4,228만 원
		(B) 월간 필요 인건비 = (A)/12개월	3,523만 원
		(C) 일간 필요 인건비 = (B)/영업일 20일	17.6만 원
		(D) 일평균 장애인 근로자 고용 시간 = (C)/최저시급	약 18시간

주1: 1개월 영업일은 20일로 가정하였으며, 최저시급은 2023년 기준 9,620원을 적용함.
주2: 일평균 장애인 근로자 고용 시간은 소수점 이하는 절사하여 산출함.

신규 점포가 7천만 원의 지원금을 받았다고 가정했을 때, 약정기간인 3년 동안 창출해야 하는 고용성과는 약 10,570만 원이다. 사업 운영 기간에 따라 창출해야하는 고용성과를 2:4:4 비율로 적용하여 산출하면 1년 차에는 2,114만 원, 2년 차에는 4,228만 원, 3년 차에는 4,228만 원이다. 창출해야 하는 고용성과는 곧 연간 필요한 인건비를 의미하며, 연간 필요한 인건비를 12개월로 나누면 월간 필요한 인건비를 구할 수 있다. 위 산식에 따라 1년 차에 필요한 인건비는 176만 원, 2년차와 3년차는 325만 원이 산출된다. 월간 필요한 인건비를 주말을 제외한 1개월 영업일인 20일로 가정하여 20으로 나누고, 2023년 시급 9,620원을 적용하면 한국장애인개발원으로부터 7,000만 원의 지원금을 받은 카페 I got everything 점포에서 고용성과 창출을 위해 일 평균 장애인 근로자를 고용해야 하는 시간은 1년 차 9시간, 2년 차 18시간, 3년 차 18시간이다.

3) 통합 관리 시스템 구축

현재 카페 I got everything은 원재료 및 물품의 통합발주, 매출 현황, 근로자 근태현황 등 점포관리가 가능한 통합 관리 시스템이 부재한 상태이다. 따라서 카페 매니저 혹은 운영 담당자가 독립적으로, 각각 다른 구매 시스템을 통해 발주를 처리해야 하며 카페 I got everything 현장 모니터링 시 일부 카페들은 매출 등의 운영 현황을 수기로 관리하고 있어 어려움을 겪고 있다는 응답을 하기도 했다. 이와 같은 상황으로 인해 관리에 필요한 시간과 노력이 많이 요구될 뿐만 아니라 카페 I got everything 서비스 품질이 저해될 것으로 우려된다.

카페 I got everything 운영을 위한 통합 관리 시스템을 구축할 경우, 운영기관 담당자의 관리 어려움 일부를 해소할 수 있을 것으로 예상되며, 또한 원두, 음료 재료, 점포에서 사용되는 소모품 등에 대한 재고 확인이 실시간으로 가능하기 때문에, 음료 및 소모품 잔여량, 소진 시기 등을 예측하여 카페 운영의 효율성을 높일 수 있다. 특히, 통합 관리 시스템에 매출 분석 기능을 추가하면 음료 판매량 등의 주문 상태를 추적하여 카페를 이용하는 고객들의 선호도를 파악할 수 있으며, 이를 메뉴 구성 변화 또는 신메뉴 개발에 활용함으로써 고객 서비스 향상에 영향을 미칠 수 있다.

이에 더해 통합 시스템에 장애인 근로자 채용 및 근태 현황 등의 기능을 포함하여 급여 혹은 인센티브 제공 내역이 자동으로 관리된다면 점포에서는 이를 토대로 직원들의 인사관리에 활용할 수 있고, 추후 한국장애인개발원에서 요청하는 매출, 고용률 등 성과 보고 시에도 정확한 데이터를 토대로 응답할 수 있다는 장점이 있다.

또한 해당 시스템은 이를 활용하는 점포들 뿐만 아니라 사업의 전체 성과를 관리하는 한국장애인개발원 측의 업무 효율성과 정확성도 높일 수 있다는 점에서 필요성이 높다고 판단된다.

4) 체계적인 성과관리 필요성

고용 정책에서 중요한 주제 중 하나인 양질의 일자리는 다양한 지표로 표현될 수 있으나, 주로 고용 평등, 적절한 보수 및 근로시간, 안전한 근로 환경, 고용 안정성 등으로 측정(방하남 외, 2007)되며, 일자리에 대한 흥미나 난이도, 인간관계 등 근로자의 주관적인 측면을 고려(Clark, 1998)하기도 한다.

본 연구에서 수행한 카페 I got everything 이해관계자 대상 설문조사에 따르면 장애인 근로자 당사자의 직무 만족도 및 자기효능감이 동일한 항목으로 측정된 '2022년 장애인고용패널 조사' 결과에서보다 높은 수준으로 나타났으며, 비용편익 분석 결과 카페 I got everything의 장애인 근로자 임금 수준이 최저시급 이상이고, 근로자의 성별 비율이 비슷한 것으로 확인되었다. 또한 위탁운영기관을 대상으로 근무환경 내 편의시설 설치유무에 대한 응답에서 대부분의 항목이 70% 이상의 높은 설치율을 보인데 비해 동일한 문항으로 조사된 '2022년 기업체 장애인고용 실태조사' 결과에서는 60% 이하로 조사되었다. 이와 같은 결과는 카페 I got everything 사업이 제공하는 일자리가 좋은 일자리로서의 가능성을 일부 보여준다고 판단된다.

하지만 현재 카페 I got everything 사업은 고용 인원과 최저시급 지급 유무, 근로시간 등 양적 성과 관련 일부 지표를 조사하고 있으나 질적인 성과 지표는 별도로 관리하지 않고 있으며, 고용의무 달성률 이외 양질의 일자리 제공을 고려한 성과 관리 및 이에 관한 홍보가 부족한 것으로 보인다.

이러한 성과는 대외적으로 홍보하는 것에도 의의가 있으나 선정기관, 운영기관, 장애인 근로자를 대상으로 내부적인 성과 공유가 이루어짐으로써 서로 간 동기를 부여할 수 있는 부분이 있을

것으로 예상된다. 예를 들어 카페 I got everything 성과 공유회 등을 개최하여 장애인 근로자의 근로 환경이 제일 높은 점포, 근로자의 평균 근속햇수가 제일 긴 점포, 장애인 근로자의 근로 만족도가 제일 높은 점포 등을 선정해 양질의 일자리를 제공하는 것에 대해 포상하고 우수 사례 등을 제시함으로써 점포별로 자신들의 근로 환경을 평가하고 발전의 기회로 삼을 수 있다.

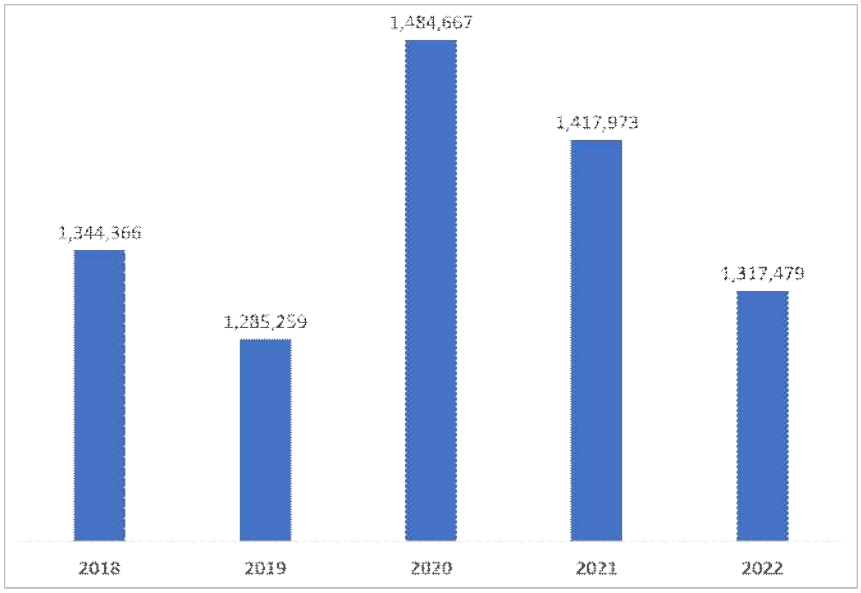
한국장애인개발원에서는 체계적으로 성과 관련 지표들을 관리해 내부적으로는 사업 목표 및 전략 수립에 활용하고, 외부적으로는 카페 I got everything 사업으로 발굴한 장애인 일자리의 사회적 성과를 홍보하여 해당 정책의 필요성과 중요성을 인식시키며, 민간 부문에서 장애인 고용의 기준으로 삼을 수 있는 바람직한 사례들을 확산시키는 역할을 강조해 나갈 수 있을 것으로 판단된다.

Ⅳ 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발

1. 창업 시장 현황

1) 창업 시장 전반[19]

2023년 중소벤처기업부가 발표한 '2022년 창업기업[20] 동향'에 따르면 2022년 연간 창업기업 수는 총 131만 7,479개로 집계되었다(〈그림 32〉참조). 전년 대비 7.1%(100,494개)가 감소하였으며 고물가, 고금리, 고환율로 인한 경기 침체에 따른 것으로 보인다고 발표하였다. 다만, 2020년도 소득세법 개정, 주거용 건물임대업 규제강화, 부동산 경기 하락 등으로 부동산업의 신규 창업이 전년 대비 35.2%(111,623개) 대폭 감소한 것이 전체 창업 감소의 주된 요인으로 분석되어 부동산업을 제외할 경우 2022년 창업은 전년 대비 11,129개(1.0%) 증가한 것으로 조사되었다.



〈그림 32〉 국내 연간 창업기업 수

*출처: 중소기업벤처부(2023), 2022년 창업기업동향

19) '1) 창업시장 전반'의 내용은 중소벤처기업부가 발표한 '2022년 창업기업 동향' 통계자료와 '2022년 연간 창업기업 동향 발표' 보도자료를 참조하여 재기술함

20) 창업기업은 '국세청에 사업자 등록을 마치고 사업자 등록 일자가 해당 월에 속하는 영리기업'을 의미함(중소벤처기업부, 2023). 본 연구에서는 영리기업의 창업 현황과 장애인 창업 시장을 분석하여 비교해 보고 진입이 가능한 장애인 일자리를 모색 및 장애인 창업이 가능한 분야를 찾고자 함.

(1) 창업 증가 업종

2022년 기준 전년 대비 창업 수가 증가한 업종은 1위 농업·어업 및 광업 (12.9%), 2위 도·소매업(7.3%), 3위 예술·스포츠·여가업(6.6%)으로 조사되었다(〈표 101〉참조). 창업 수가 가장 많이 증가한 업종인 농업·어업 및 광업의 경우 귀농 인구의 증가, 스마트팜 등 첨단기술의 등장, 수산직불제법 개정, 어선 청년임대사업 등의 영향을 받은 것으로 나타났다. 특히 농업 중 채소 작물 재배업, 과실 작물 재배업을 중심으로 창업이 증가하였으며, 코로나19에 따른 경제활동 제한 등으로 2019년까지 감소하였던 귀농인 수가 2020년부터 증가하면서 농업 창업시장에도 긍정적으로 작용한 것으로 나타났다. 귀농인의 경우 딸기나 토마토와 같이 시설재배에 적합한 채소를 선택하는 경향이 많았으며, 스마트팜 등 첨단시설화를 추구하는 정부 정책에 따라 젊은 층에서 채소류 중심의 스마트팜을 도입하려는 의향이 높은 것으로 조사되었다. 어업의 경우는 수산직불제법 개정안이 국회를 통과하고 어선 청년임대사업 등이 긍정적으로 작용하여 특히 연근해어업의 창업률이 증가한 것으로 조사되었다.

〈표 101〉 창업증가업종별 창업 수 및 증가율

단위: 개, %

구분		2021년	2022년	전년동기대비 증가율
증가업종	도·소매업	425,446	456,426	7.3
	농·임·어업 및 광업	13,864	15,657	12.9
	교육·서비스업	40,793	42,536	4.3
	예술·스포츠·여가	26,576	28,318	6.6

*출처: 중소기업벤처부(2023), 2022년 창업기업동향

도소매업은 낮은 초기 투자 비용, 해외 판매 혹은 구매대행 등이 용이해지고 비대면 소비문화가 확산하면서 특히 소매업을 중심으로 2019년 이후 양호한 증가세를 지속하고 있는 것으로 조사되었다. 그 중에서도 점포가 필요하지 않아 공간적인 제약이 없는 전자상거래, 통신판매업, 기타 무점포 소매업 등의 창업률이 크게 증가하고 있으며 반대로 오프라인 점포가 중심인 도매업, 일부 소매업들은 경영유지의 어려움 등의 문제로 감소 또는 둔화하는 모습을 보였다.

교육 서비스업의 경우 코로나19 규제 완화와 건강·취미에 대한 수요가 늘면서 신규 창업률이 증가하였는데, 스포츠 및 레크리에이션 교육기관, 예술학원, 그 외 기타 교육기관의 창업이 증가하였다. 요가나 필라테스 등의 운동 프로그램, 단백질 음료 및 바 등과 같은 건강관리 식단의 수요가 증가하면서 관련 창업이 증가한 것으로 보이며, 팬데믹 이후 시간 자원에 대한 소비패턴, 개인 중심으로의 소비패턴 변화 등으로 미술, 음악에 대한 소비도 증가하면서 창업에도 영향을 받은 것으로 보인다고 발표하였다.

예술·스포츠·여가와 관련된 업종 역시 전년 대비 창업 수가 증가하였는데, 코로나19 거리 두기 해제에 따른 실내외 여가 활동 증가, 정부 지원 확대 등으로 예술·공연, 노래방, 독서실 등의 업종의 창업률이 높은 것으로 나타났다. 특히 비공연 예술가, 공연 기획업, 독서실 운영업 등의 창작 ·예술·여가 관련 서비스업과 체력단련시설 운영업, 기타 수상오락 서비스업, 노래연습장 운영업 등의 스포츠·오락 관련 서비스업 역시 크게 증가하였다. 2022년 문화스포츠관광 소비동향 지수, 문화스포츠관광콘텐츠 소비지출액 추이를 살펴보면 공연시장 및 스포츠·레저 소비 지출이 크게 증가하였는데 코로나19 극복을 위한 다양한 정부의 재정지원 정책이 예술·스포츠·여가 업종의 창업률 증가에 영향을 미친것으로 보인다고 설명했다.

(2) 창업 감소 업종

2022년 전년 대비 창업이 감소한 업종은 〈표 102〉와 같으며, 금융·보험업(21.2%), 건설업(5.9%), 제조업(3.3%)으로 조사되었다. 감소 폭이 가장 큰 금융업, 금융 및 보험 관련 서비스업의 경우 경기침체, 금리 인상의 영향으로 창업이 감소한 것으로 보이며 특히 FTX 파산, 테라·루나 사태 등 가상화폐 위험도가 증가하면서 위험자산시장에서 안전자산 시장으로의 투자 자금이 이동함에 따라 증권, IPO, 암호화폐, VC 시장에 대한 투자가 감소하였고 그에 따라 금융업 창업이 감소한 것으로 보인다고 발표하였다. 경기침체, 보험산업 성장에 대한 전망이 불확실하고, 기저효과 등이 복합적으로 작용하여 보험 대리 및 중개업 역시 신규 창업이 감소한 것으로 나타났다.

건설업은 2021년 연간 지속해서 창업률이 증가하였고, 2022년 건설 수주는 전년 대비 증가하였지만, 정부의 SOC예산 감소, 중대재해처벌법 시행, 러-우 전쟁, 중국 항구봉쇄 등 불안 요인에 따른 건설자재 가격상승, 부동산 시장 침체 등의 영향을 받아 신규 창업률이 감소된 것으로 보인다고 발표하였다. 특히 종합건설업, 전문직별 공사업, 건물 건설업, 실내 건축 및 건축 마무리공사업, 건설장비 운영업종이 감소하였고, 제조업은 원자재·환율·금리 상승, 무역적자 지속 등 국내·외적인 경영환경 불안 요인 증가, 디지털 산업의 등장 등으로 식료품, 섬유제품, 기계·장비, 금속가공 제품, 고무·플라스틱, 전자·컴퓨터 등의 대부분 업종의 창업 감소 폭이 확대되었다.

〈표 102〉 창업 감소업종별 창업 수 및 증감률

단위 : 개, %

구분	2021년	2022년	전년동기대비 감소율
제조업	47,989	41,595	13.3
금융·보험업	10,833	8,541	21.2
건설업	71,489	67,271	5.9

*출처: 중소기업벤처부(2023), 2022년 창업기업동향

2) 장애인 창업 시장 현황

(1) 장애인 창업 지원 관련 법률 및 주요정책

「장애인기업활동 촉진법」에서는 장애인 기업은 제2조(정의) 제2호에 따라 「중소기업기본법」 제2조에 따른 중소기업 중 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 기업을 '장애인기업'으로 정의하고 있다. 각 목의 요건은 〈표 103〉와 같다.

〈표 103〉 장애인기업활동 촉진법 제2조(정의)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. "장애인"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
   가. 「장애인복지법」 제32조에 따른 장애인등록증을 발급받은 사람
   나. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조의4에 따른 상이등급 중 어느 하나에 해당한다는 판정을 받은 사람
2. "장애인기업"이란 「중소기업기본법」 제2조에 따른 중소기업 중 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 기업을 말한다.
   가. 장애인이 소유하거나 경영하는 기업으로서 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 기업
   나. 해당 기업에 고용된 상시근로자 총수 중 장애인의 비율(이하 이 조에서 "장애인고용비율"이라 한다)이 100분의 30 이상으로서 대통령령으로 정하는 비율 이상인 기업. 다만, 「중소기업기본법」 제2조제2항에 따른 소기업에 대하여는 장애인고용비율을 적용하지 아니한다.
3. "장애경제인"이란 장애인기업의 대표자와 임원으로서 그 기업의 최고의사 결정에 참여하는 장애인을 말한다.
4. "공공기관"이란 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 공공기관을 말한다.

*출처: 법제처 국가법령정보센터. 2023년 11월 27일 접속.

동법을 통해 장애인이 경제적·사회적 지위를 높이고 경제력 향상을 도모할 수 있도록 장애인 창업과 장애인 기업을 대상으로 시장에서 지원과 기회를 우선하여 보장받을 수 있도록 지원하고 있다. 「장애인기업활동 촉진법」제3조(국가 및 지방자치단체의책임)에서는 국가 및 지방자치 단체의 책임에 대해 언급하고 있다. ①국가 및 지방자치단체는 장애인의 창업과 기업활동에 필요한 환경을 조성하고 기반을 구축하여 장애인이 경제·사회적으로 자립할 수 있도록 노력하여야 하고 ②장애경제인과 장애인기업이 필요로 하는 맞춤형 시책을 마련하여 장애인이 원활하게 기업활동을 영위할 수 있도록 노력하여야 하며 ③장애인기업이 필요로 하는 자금·정보·기술·인력·판로 등의 분야에서 종합적인 지원 및 사업활동 기회가 우선하여 보장될 수 있도록 노력하여야 한다고 역할을 규정하고 있다. 또한, 장애인기업의 현황 및 실태를 파악하기 위해 제5조에 따라 중소기업벤처부 장관은 5년마다 장애인기업활동촉진에 관한 기본계획을 세워야 하고 제7조에 따라 2년마다 장애인기업의 활동 현황 및 실태를 파악하기 위한 조사를 실시한 뒤 공표하여야 한다.

장애인 창업 시에는 제8조에 따라 필요한 자금을 투자 또는 융자하거나 그 밖의 지원을 할 때 장애인 창업자 및 장애인 창업지원에 관한 사업을 하는 자를 우대할 수 있도록 규정하고 있으며,

장애 유형별 상담과 자문, 창업 의지가 있는 장애인 발굴 및 지원, 관련 정보 제공과 교육, 보조인력 및 보조 공학 기기를 지원받을 수 있도록 하고 있다(〈표 104〉참조).

〈표 104〉 장애인기업활동 촉진법 제8조

제8조(장애인의 창업지원 특례)
① 중소벤처기업부장관은 「중소기업창업 지원법」 제7조제1항에 따른 창업지원종합계획에 제5조에 따라 수립된 기본계획 중 장애인의 창업 기반 조성 및 지원과 관련된 사항을 반영하여야 한다. 〈개정 2017. 7. 26., 2021. 12. 28., 2022. 10. 18.〉
② 정부는 「중소기업창업 지원법」 제35조제1항에 따라 필요한 자금을 투자 또는 융자하거나 그 밖의 지원을 할 때 장애인창업자 및 장애인 창업지원에 관한 사업을 하는 자를 우대할 수 있다. 〈개정 2021. 12. 28.〉
③ 중소벤처기업부장관은 장애인의 창업을 촉진하기 위하여 「중소기업창업 지원법」 제53조제1항에 따른 창업보육센터사업자를 지정할 때에는 장애인창업자에게 창업에 필요한 시설 · 장소 등의 지원을 주된 목적으로 하는 창업보육센터사업자를 우선 지정할 수 있다.

제8조의2(장애인 창업지원을 위한 사업의 추진 등)
① 정부는 장애인의 창업 및 경영을 지원하기 위하여 다음 각 호의 사업을 실시할 수 있다.
1. 장애 유형별로 최적화된 상담 · 자문 지원
2. 창업 아이디어 및 창업 의지가 있는 장애인의 발굴 및 지원
3. 정보 접근성이 낮은 장애인에 대한 창업 및 경영 관련 정보의 제공 및 교육
4. 장애경제인의 기업 경영을 위한 활동 보조인력의 지원
5. 장애경제인에 대한 보조공학기기 등의 지원
6. 그 밖에 장애인 창업 및 경영 활동을 지원하기 위하여 필요한 사업

② 중소벤처기업부장관 및 지방자치단체의 장은 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 발달장애인과 그 가족의 자립 및 일자리 창출을 위하여 장애인특화사업장을 직접 설치 · 운영하거나 이를 설치 · 운영하는 자에게 소요 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.
③ 제2항에 따른 장애인특화사업장의 설치 · 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

*출처: 법제처 국가법령정보센터 홈페이지. 2023년 11월 27일 접속.

장애인의 기업활동은 「중소기업창업 지원법」을 통해서도 보호받는다. 제10조(창업 활성화 지원사업의 추진 등) ②장애인(「장애인기업활동 촉진법」 제2조제1호의 장애인을 말한다) 예비창업자 또는 장애인창업기업(창업기업 대표자가 「장애인기업활동 촉진법」 제2조 제1호의 장애인인 창업기업을 말한다)에 해당하는 장애인 기업들은 중소기업벤처부 장관이 창업기업 등의 발굴·육성, 사업화 지원, 판로개척, 창업기반시설 확충 등의 지원 시 우대할 수 있도록 규정하고 있다.

(2) (재)장애인기업종합지원센터

정부는 장애인의 창업과 장애인 기업의 활동을 활성화하고, 장애인 기업을 적극적으로 지원하기 위해 「장애인기업활동촉진법」 제13조(장애인기업종합지원센터의 설치)에 따라 장애인기업종합지원센터를 설치하고 정보·기술·교육·훈련·연수·상담·연구 조사 및 보증 추천 등의 서비스를 제공하고 있다. 관련법에 따라 장애인 창업 및 기업활동 촉진을 위해 장애인기업종합지원센터는 2007년에 설립되어 115,347개의 장애인 기업과 265만 명의 장애인을 지원하고 있다(장애인기업종합지원센터, 2023).

장애인 기업종합센터의 상세 지원 내용을 살펴보면 〈표 105〉와 같다. ①장애인기업 창업보육실 운영 ②장애인 기업확인서 발급 ③장애인 맞춤형 창업 교육 ④장애인 창업 사업화 지원사업 ⑤장애인 창업 아이템 경진대회 ⑥장애인 창업 점포 지원사업 ⑦발달장애인 가족창업 특화사업장 구축지원 사업 ⑧장애인 시제품 제작 지원 ⑨장애인기업 MAS 컨설팅 및 등록 지원 ⑩장애인기업 국·내외 전시회 참가 지원 ⑪장애인기업 수출지원 ⑫1인 사업자 보조공학기기 지원 ⑬기술인 증 및 마케팅 지원으로 총 13개의 사업을 운영하고 있으며, 이중 신규 일자리 창출사업 업종·직무개발에 참조될 수 있는 장애인 맞춤형 창업 교육, 장애인 창업 점포지원, 장애인 창업 사업화 지원사업, 발달장애인 가족창업 특화사업장 구축지원 사업에 대해 살펴보고자 한다.

〈표 105〉 (재)장애인기업종합지원센터의 창업 및 장애인기업 지원사업 내용

장애인기업지원사업	지원내용
장애인기업 창업보육실 운영	우수한 창업 아이템을 보유한 창업 초기의 장애인기 업 및 예비 창업자를 대상으로 비즈니스 공간 및 사무기기지 원, 기업지원정책 등 창업관련 정보 제공
장애인기업 확인서 발급	장애인기업의 공공판로 활동을 지원하기 위해 장애인기업제품 우선 구매 및 경쟁입찰 지원 등에 필요한 장애인기업 확인제도 운영
장애인 맞춤형 창업교육	장애인 예비창업자 및 업종전환 희망자를 대상으로 창업 이론교육, 특화아이템 기술교육, 전문가 창업멘토링을 통해 장애인 창업자 육성
장애인 창업 사업화 지원사업	장애인 예비창업자 및 업종전환 희망자를 대상으로 창업초기 사업화 지원을 통해 장애인 창업자를 육성하는 사업
장애인 창업아이템 경진대회	우수한 창업아이템 및 유망 아이디어를 보유한 장애인 (예비)창업자를 발굴 · 시상하여 장애인의 창업 분위기를 조성
장애인 창업점포 지원사업	창업의지가 있는 장애인 예비창업자 및 업종전환 희망자에게 창업 공간을 지원하여 경제적 자립기틀 마련을 지원하는 사업
발달장애인 가족창업 특화사업장 구축지원 사업	발달장애인 및 그 가족의 공동창업을 위한 창업 이론 및 기술교육, 보육실 지원을 통해 발달장애인 가족의 창업을 육성하는 사업
장애인 기업 시제품 제작지원	장애인 예비 창업자 및 장애인 기업의 시제품 개발비용 지원
장애인 기업 MAS 컨설팅 및 등록 지원	장애인 기업의 공공구매시장 진출 기반 마련을 위한 MAS 활용 컨설팅 및 등록을 지원
장애인 기업 국·내외 전시회 참가지원	국내외 유명 전시회 참가를 통해 마케팅 및 판로개척을 위한 국제 전시회 참가비용을 지원
장애인기업 수출지원	무역사절단 파견 및 해외 온라인 마케팅, 수출초보기업 대상 실무교육을 통해 장애인 기업의 해외시장 진출 지원
1인 사업자 보조공학기기 지원	1인 중증장애인 사업주에 대해 보조공학기기를 체계적으로 지급함으로써 전반적인 경영활동을 지원
기술인증 및 마케팅 지원	장애인기업의 장애인기업의 경쟁력 제고 및 우수기술사업화를 위한 인증획득(인증비, 시험비, 컨설팅비) 및 마케팅비용을 지원

*출처 : 장애인기업종합지원센터 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

(가) 장애인 맞춤형 창업 교육

장애인 맞춤형 창업 교육은 장애인 예비/재기/초기 창업자를 대상으로 온라인 교육, 창업 컨설팅, 창업 특화교육을 진행하고 있다. 온라인으로 진행되는 필수과정과, 분야별 맞춤형 1:1 컨설팅으로 진행되는 선택 과정으로 구성되어 있다. 예비/재기 창업자를 대상으로는 아이디어 구체화, 사업계획서 고도화, 브랜드 및 디자인, 법률과 기술 등 경영 전반 상담으로 진행되며 초기 창업자의 경우 사업자 지원 이후의 경영 애로사항 상담 및 우수사례 발굴로 진행된다.

(나) 장애인 창업 점포 지원

창업 의지가 있는 장애인 예비 창업자 혹은 업종전환을 희망하는 기창업자를 대상으로 창업 공간을 지원하고 있다. 예비창업자가 가지고 있는 창업 아이템에 따라 적합한 사업장을 (재)장애인기업종합지원센터의 명의로 임차하여, 최대 5년간 창업보육 서비스를 제공하고 있다. 주로 서비스업, 도·소매 및 유통업, 음식업 등 입지 중심형 업종을 지원하여 창고, 단순 사무공간 및 제조공장 등은 지원 업종에서 제외된다.

(다) 장애인 창업사업화 지원

창업교육을 이수한 장애인 예비창업자 및 타업종으로 전환을 준비하는 장애인을 대상으로 창업 초기에 필요한 매장 모델링, 집기구입, 브랜드 개발, 홈페이지 제작 등을 지원하며 최대 2천만원 한도 내 지원하고 있다(20%의 자부담 별도).

(라) 발달장애인 가족 창업 특화사업장 지원

발달장애인과 가족의 경제적 자립을 위해 발달장애인 가족 창업 특화사업장 구축을 통하여 창업 및 기술교육, 보육실 입주 등을 지원하고 있다. 지자체별로 특화된 아이템을 가지고 창업이 가능하며 총 3단계의 교육과정을 거쳐야 한다(<표 106>참조).

<표 106> 발달장애인 특화사업장 구축 현황

지자체명	아이템	지자체명	아이템
경북 안동시	표고버섯 활용한 식품 제조	제주도	표고버섯 재배 스마트팜
광주 광산구	엽채류(프릴 아이스) 스마트팜	경남 진주시	새싹삼 재배 스마트팜
충남 태안군	곤충사육 및 건조 스마트팜	충남 아산시	아산 맑은쌀 가공품
충남	지역특산물 가공 식품 생산	전북 익산시	새싹인삼 재배 스마트팜

*출처 : 장애인기업종합지원센터 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

(3) 한국장애인고용공단

한국장애인고용공단은 「장애인고용촉진 및 직업재활법」제43조 1항에 따라 장애인의 직업생활을 통하여 자립할 수 있도록 지원하고, 사업주의 장애인 고용을 전문적으로 지원하기 위하여 설립되었다. 장애인의 고용촉진과 직업재활, 사업주의 장애인 고용환경 개선 및 고용 의무 이행 지원 등 사업을 수행하고 있다(〈표 107〉참조).

〈표 107〉 한국장애인고용공단 수행사업

·장애인의 고용촉진 및 직업재활에 관한 정보의 수집·분석·제공 및 조사·연구 ·장애인에 대한 직업상담, 직업적성검사, 직업능력 평가 등 직업지도 ·장애인에 대한 직업적응훈련, 직업능력개발훈련, 취업알선, 취업 후 적응지도 ·장애인 직업생활 상담원 등 전문요원의 양성·연수 ·사업주의 장애인 고용환경 개선 및 고용 의무 이행 지원 ·사업주와 관계 기관에 대한 직업재활 및 고용관리에 관한 기술적 사항의 지도·지원 ·장애인의 직업적응훈련 시설, 직업능력개발훈련시설 및 장애인표준사업장 운영 ·장애인의 고용촉진을 위한 취업알선 기관 사이의 취업알선 전산망 구축·관리, 홍보·교육 및 장애인 기능경기대회 등 관련 사업 ·장애인 고용촉진 및 직업재활과 관련된 공공기관 및 민간 기관 사이의 업무 연계 및 지원 ·장애인 고용에 관한 국제 협력 ·그 밖에 장애인의 고용촉진 및 직업재활을 위하여 필요한 사업 및 고용노동부장관 또는 중앙행정기관의 장이 위탁하는 사업

*출처: 한국장애인고용공단 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

한국장애인고용공단에서는 기업의 장애인고용에 대한 전반적인 컨설팅부터 고용을 위한 장애인 대상자 추천, 고용 후 고용관리지원을 통해 기업의 장애인 고용에 대한 부담을 경감시켜주기 위한 제도들이 마련되어있으며, 이중 장애인 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발에 참조될 수 있는 창업 및 사업주 지원과 관련된 지원을 살펴보고자 한다.

(가) 장애인표준사업장 설립 지원

장애인 표준사업장은 경쟁노동시장에서 직업활동이 곤란한 중증장애인의 안정된 일자리 창출과 사회통합 기반을 조성하고 장애인 중심의 직업환경 기준을 제시하여 실질적인 고용의 친환경(물리적, 정서적)을 형성하기 위해 지원하는 제도로(한국장애인고용공단, 2023) 장애인을 다수 고용해 장애인 표준사업장을 운영하고자 하는 사업주를 지원하고, 요건을 갖춘 사업주는 표준사업장으로 인증하여 운영에 따른 혜택을 부여하는 제도이다. 장애인 10명 이상을 고용하여, 최저임금 이상을 지급하고 상시근로자 중 장애인 30% 이상을 중증장애 일정비율(규모별 차등) 이상 고용하며 장애인을 위한 편의시설이 설치된 사업장이어야 인증이 가능하다. 표준사업장으로 인증되면 법인세와 소득세를 감면받을 수 있고 생산품 우선구매제도가 적용되어 판로를 확보할 수 있다.

지원내용은 최대 10억 원까지 지원되며, '사회적 경제기업'을 설립·운영하거나 설립하려는 사업주의 초기 창업을 위해 소요되는 상품 개발비, 홍보 및 마케팅비, 기자재 구입비 등 5천만 원 한도 내에서 창업자금이 지원된다.

(나) 자회사형 장애인 표준사업장 설립 지원

장애인 고용을 목적으로 자회사를 설립하고자 하는 장애인 고용의무사업주(모회사)를 대상으로 장애인 근로자 10명 이상이고 전체 근로자 수의 30% 이상이 장애인인 경우, 최저 임금액 이상의 임금이 지급되는 경우, 편의 시설을 갖춘 경우 자회사형 표준사업장을 설립할 수 있다. 최대 10억 원 내에서 자회사형 장애인 표준사업장의 인원을 모회사의 인원으로 산입하여 부담금을 감면받을 수 있고, 자회사의 고용의무 초과인원에 대해 고용장려금을 지원받을 수 있으며 공공기관의 장애인표준사업장 생산품 구매 의무화를 통해 판로를 확보할 수 있다.

(다) 장애인 고용장려금 지급

월별 상시근로자에서 의무고용률(민간기업 3.1%, 공공기관 및 지방공기업 3.6%)을 초과(소수점 이하 올림)하여 장애인을 고용한 사업주를 대상으로 약 3년 동안 고용장려금을 지급하는 제도이다. 2019년 고용 발생분까지 경증장애인의 경우 남성 30만 원, 여성 40만 원을 지급하여 중증장애인의 경우 남성 50만 원, 여성 60만 원을 지급한다. 2020년 고용 발생분부터는 경증장애인 남성 30만 원, 여성 45만 원, 중증장애인 남성 60만 원, 여성 80만 원을 지급한다.

(라) 장애인 신규고용장려금 지급

2022년 1월 1일 이후 장애인 근로자를 신규로 고용하고 6개월 이상 고용을 유지한 소규모(상시 5인 이상 50인 미만)사업주를 대상으로 고용장려금을 지급하는 제도이다. 동일한 장애인 근로자를 대상으로 신규고용장려금과 장애인고용장려금을 중복으로 지급받을 수 없으나, 신규고용장려금 지원인원은 장애인고용장려금 '기준인원'에 최우선으로 산입될 수 있도록 하고 있다. 장애인 신규고용장려금은 최소 30만 원부터 최대 80만 원까지 받을 수 있다(〈표 108〉참조).

〈표 108〉 장애인 신규고용장려금 지급 내용

구분	지급 단가 (월)	6개월 고용유지 시 지원금액 (단가*6개월)	1년 고용유지시 최대 지원금액 (단가*1년)	비고
경증남성	30만원	180만원	360만원	지급단가와 임금액의 60%를 비교하여 낮은 단가 적용
경증여성	45만원	270만원	540만원	
중증남성	60만원	360만원	720만원	
중증여성	80만원	480만원	960만원	

*출처:"2022년 공단 사업안내 리플릿."한국장애인고용공단 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

장애인기업종합지원센터와 한국장애인고용공단의 창업 및 장애인 고용 관련 지원사업을 살펴보았으며, 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발을 위해 공공·민간 주체와의 협업단계에서 참고하기 위한 직접적인 현금·현물 지원 방식은 아래 〈표 109〉와 같다.

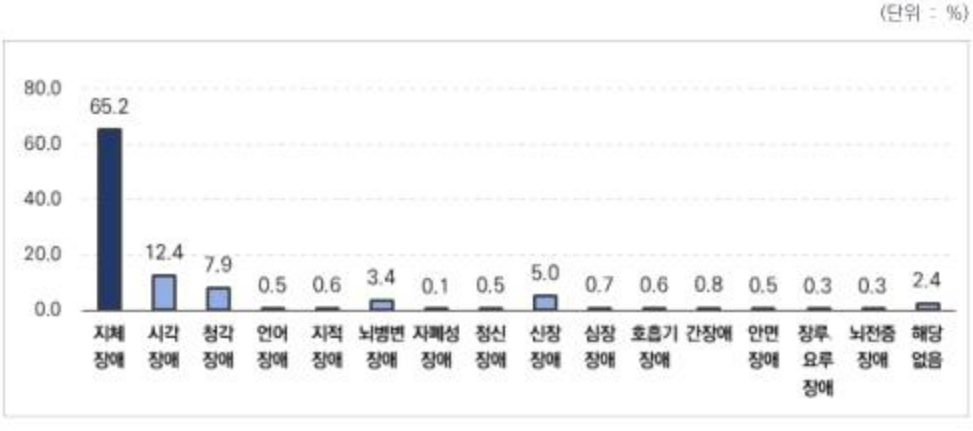
〈표 109〉 장애인 창업 및 고용 관련 지원 내용

지원주체	지원사업명	지원내용	지원형태 및 금액
장애인 기업 종합 지원 센터	장애인 창업 점포 지원	·선정대상자의 창업아이템에 따라 사업화에 적합한 사업장을 센터명으로 임차하여, 최대 5년간 창업보육서비스 제공	·감정평가 결과, 지원보증금을 합산하여 입주목적물의 잔존평가액이 부동산가액의 20% 범위 이상인 경우에만 지원 가능 ·잔존평가액 = 부동산가액(감정평가액 기준) - 선순위[입주목적물의 피담보채권 + 입주목적물의 보증금반환채권(확정일자 있는 임차권 등) + 센터지원금(전세보증금)]
	장애인 창업 사업화	·창업 초기 필요한 매장 모델링, 집기 구입, 브랜드 개발, 홈페이지 제작 등	·최대 20백만 원 한도 내 지원(자부담 20%)
	창업보육실 운영	·기업경쟁력 강화를 위한 교육 및 판로지원 등 각종 정보제공 ·창업공간 및 사무편의 기자재, IT환경 등 제공	·현물지원
	발달장애인 특화사업장	·창업 및 기술교육, 보육실 입주 지원	·최대 2천만 원
한국 장애인 고용공단	장애인 표준사업장 설립지원	·작업시설, 부대시설, 편의시설의 설치·구입·수리·개선 소요 비용 (임차보증금 및 토지구입비는 제외) ·장애인의 출퇴근 편의를 위한 승합자동차 구입비용	·지원금 용도에 해당하는 실제투자금액과 공단이 산정한 금액 중 적은금액의 4분의3에 해당하는 금액지원 ·신규장애인고용인원에 따라 최고10억까지 지원(장애인 신규 고용 1인당 3천만원)
	장애인 고용시설 자금융자	·장애인고용에 따른 시설·장비의 구입·수리·개조 비용을 이자차액[21] 보전 방식으로 지원 - 작업시설: 작업장,작업설비,작업장비 - 편의시설:「장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에 관한법률시행령」 제4조에 의한 시설 - 부대시설: 기숙사,식당,휴게실, 의무실 또는 물리치료실 등	·사업주당 15억 원 이내 (장애인 1인당 1억 원, 고용의무 인원의 25% 중증고용조건) ·융자기간: 2년 거치 3년 균등분할상환
	고용관리 비용지원	·장애인근로자의 적정한 고용관리를 유지하는데 필요한 작업지도원을 사업장에 위촉 배치하는데 소요되는 비용 - 사업주가 중증장애인 근로자를 사업장당 상시 1명이상 5명까지, 수급자격 인정신청일 이전 90일 이내 새로이 고용하고 당해 사업장	·대상 장애인 1인당 월14만원 (단, 최저임금 미만은 1/2)

지원주체	지원사업명	지원내용	지원형태 및 금액
		에 배치된 작업지도원으로 하여금 장애인근로자 1명당 월 12시간 이상 작업지도를 실시한 경우 해당 사업주에게 지급 - 단, 작업지도원 1명당 관리대상 장애인은 5명을 초과할 수 없음	
	장애인취업알선지원금	·무료직업소개사업을 행하는 사업자 중 장애인을 취업에 알선하여 일정기간 이상 상시근로하게 한 사업자를 지원	·취업알선한 장애인이 고용된 사업장에서 1개월 이상 상시근로하고 최저임금 이상을 지급받은 경우 10만원, 3개월 이상 상시근로하고 최저임금 이상을 지급받은 경우, 최대 20만원 추가지원

(4) 장애인 창업 현황

중소벤처기업부는 2022년 기업의 대표자가 장애인인 기업 5,000개 사를 대상으로 실시된 '2021년 장애인기업 실태조사' 결과를 발표하였다. 국내 장애인 사업체는 총 115,347개로 국내 중소기업의 1.9%를 차지하고 있었다. 장애인기업은 소상공인이 90.0%, 중소기업이 10.0%로 구성되어 있으며, 상세 업종은 도매 및 소매업 29.9%, 숙박 및 음식점업 19.5%, 제조업 17.9%로 많았다. 대표자의 장애 유형은 1위 지체 장애 65.2%, 2위 12.4%, 3위 청각장애 7.9%인 것으로 나타났다(<그림 33>참조).



<그림 33> 장애인 기업 대표자 장애유형

*출처: 중소벤처기업부(2022), 2021년 장애인기업 실태조사

21) 이차차액 보전이란 융자은행이 융자대상 사업주에 대출할 때 발생하는 이자 중 일부를 공단이 지원하는 것을 말함.(한국장애인고용공단, 2023)

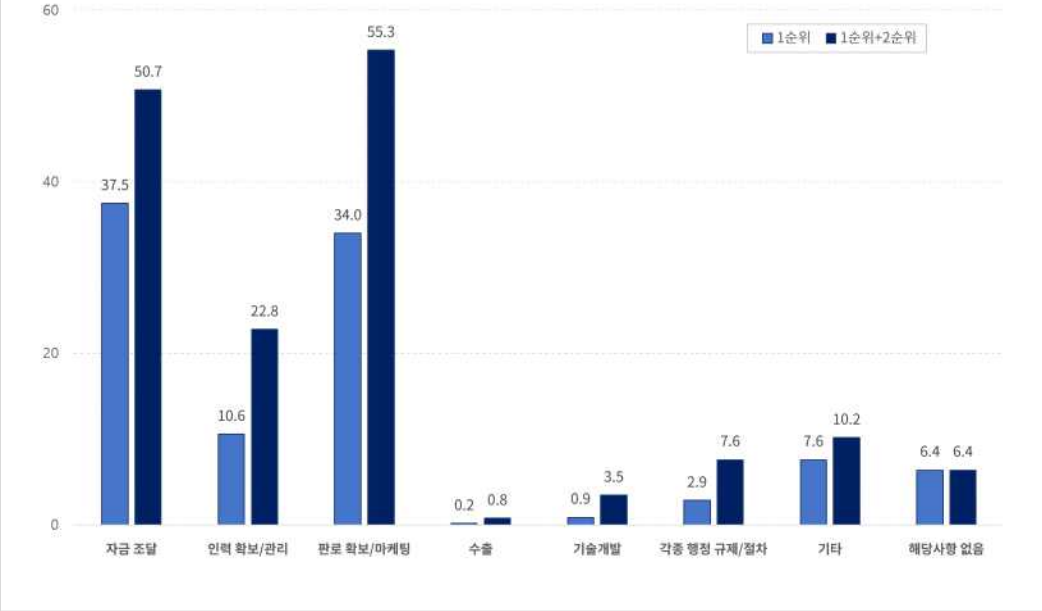
장애인 기업의 매출액은 전체 46조 9,403억 원이며 2019년 대비 6.23% 감소한 것으로 조사되었다. 매출액 상위 업종은 제조업이 17조 6,946억 원, 도매 및 소매업이 13조 4,498억 원, 건설업이 5조 557억 원이었다. 장애인이 대표로 있는 장애인 기업의 전체 종사자는 402,232명이며 그중 장애인 종사자는 120,683명으로 조사되었다. 장애인 종사자의 성별은 남성이 78%, 여성이 22%로 구성되어 있고 대부분의 장애인 종사자는 4~6급의 장애인(73.7%), 지체장애인(65.3%)인 것으로 조사되었다(〈그림 34〉참조).



〈그림 34〉 2020년 말 기준 장애유형별 장애인 종사자 수

*출처: 중소벤처기업부(2022), 2021년 장애인기업 실태조사

장애인 기업 대표들은 창업 준비 과정에서의 애로사항은 1위 자금조달(58.5%), 2위 판로확보/마케팅(19.8%), 3위 아이템 발굴 및 사업 타당성 분석(9.5%)이라고 응답하였고, 효과적인 창업을 위해 창업자금 지원 또는 보증(60.9%), 세금 지원 확대(13.6%), 공간·시설·장비 지원 또는 임대료 감면(9.5%)이 필요하다고 응답하였다. 경영상 애로사항에 대한 지문에는 '판로 확보/마케팅'이 53.3%로 가장 높게 나타났으며 다음으로는 '자금 조달'(50.7%), '인력 확보/관리'(22.8%)순으로 나타났다(〈그림 35〉참조). 향후 장애인기업 활동에 필요한 정책에 대해서는 '세제지원'이 5점 만점 기준 4.11점으로 가장 높았고, 다음으로 '금융 지원 제도' 4.07점, '판로 지원' 3.63점 순으로 나타났다.



〈그림 35〉 장애인 기업 경영상 애로사항

*출처: 중소벤처기업부(2022), 2021년 장애인기업실태조사

장애인 창업 현황 조사와 더불어 장애인을 대표로 하는 창업이 성공하기 위해서는 어떤 요인들이 필요한지 알아보기 위해 기존에 연구된 문헌 자료들을 살펴보았다.

이원희(2010)는 장애인의 창업 성공에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 성별, 연령, 학력, 장애 유형 및 등급 등의 개별적 요인과 근로 경력, 창업 동기와 같은 창업 전 요인, 창업 관련 자격증 등의 아이템 요인, 자기 자금, 장애인 창업자금 등의 창업자금 요인을 회귀분석 한 결과, 장애인의 개별적 요인과 창업 전 요인은 유의미하지 않으며, 장애인 창업 성공에는 창업요인(창업관련 자격증 등 아이템 요인)과 창업자급 요인(자기 자금, 장애인 창업자금)이 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 또한 창업업종과 관련된 자격증이나 특허, 실용신안 등 창업권리증을 보유하고 있으면서 창업투자금으로 장애인의 자기 자금 규모와 장애인 창업자금 규모가 클수록 정(+)의 관계로 창업 성공 가능성이 큼을 예측하였다.

오동훈(2016)은 장애인의 장애유형 및 특성에 따른 창업 아이템 선정이 사업 지속 기간에 미치는 영향을 파악하고자 (재)장애인기업종합지원센터 지원사업인 '장애인 창업 점포지원사업'수혜자를 대상으로 장애유형에 따라 어떤 창업아이템을 선정하는지에 대해 조사 및 분석한 결과 장애유형의 분포 비율로는 지체장애가 가장 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났고 시각, 청각, 정신, 신장, 뇌병변장애 순으로 비율을 차지한다고 하였으며 연구 결과 장애를 통해 발생하는 불편함이 있으나 반대로 장애로 인해 가질 수 있는 장점을 최대한 부각시켜 장애유형에 맞는 창업아이템을 선정하는것이 중요하다고 하였다.

정동열 외 3인은 (2019) 장애인 창업 기업의 실태를 분석하고, 장애인 창업 기업의 성공적인 창업을 위한 요인을 규명하며, 이를 위한 지원 방안을 제시하고자 창업에 관심이 있는 장애인과 등록 장애인 기업을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 첫째, 장애인 창업은 제조업, 도소매업 및 서비스업 등의 분야를 중심으로 관련분야 종사 경험 및 창업 경험이 있는 경우 주로 이루어지며, 짧은 창업 준비기간과 소규모 투자금으로 창업하는 경우가 많았다. 둘째, 장애인 창업 성공 요인 분석 결과, ①창업교육 이수 여부, ②관련 직업 종사 경험, ③창업 소요기간, ④장애등급 등의 요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 장애인 창업을 촉진하기 위해서는 창업 교육, 자금조달, 아이템 발굴 지원 등의 다양한 지원이 이루어질 필요가 있다고 하였다.

조세형, 정동열(2019)은 창업에 관심이 있는 장애인과 등록 장애인 기업 대표를 대상으로 창업 이후 사업장 유지와 창업 후 휴·폐업에 대한 자기기입식 모바일 조사를 실시하였고, 연구 결과 첫째, 장애인 창업을 촉진시키고 창업 유지율을 제고하기 위해서는 창업과 관련된 유의미한 경험을 제공하는 것이 중요하며, 초기 사업 안착을 위해 적정 수준의 사업화 자금 지원이 필요하다고 하였다. 두 번째로는 창업 준비단계, 창업 후 경영단계 등 단계별로 장애인 창업에서의 애로사항을 구명하고, 이를 해소하기 위한 맞춤형 지원이 이루어질 필요가 있으며 셋째, 장애인 창업 업종, 창업교육 경험 여부, 창업 준비 여부, 관련업종 종사경험 등 개인별 특성을 반영한 맞춤형 지원이 이루어질 필요가 있다고 하였다. 또한 창업 전, 창업 후 1년 이내, 창업 후 1~3년, 창업 후 3~7년 등 시기별로 지원이 필요한 사항을 도출함으로써, 맞춤형 지원이 이루어질 필요가 있으며 정부, 지자체 등에서 지원하는 창업 지원사업의 지원 준비절차를 간소화하고, 창업예정자에게 다양한 기회를 제공할 수 있도록 하는 방안이 대한 검토가 필요하다고 하였다. 창업에 관심이 있는 장애인과 등록 장애인 기업 대표들은 장애인기업종합지원센터에서 지원하는 다양한 사업에 대한 인식은 대체로 긍정적이었으며, 향후에도 지속적으로 사업에 대한 효과성 분석을 통해 문제점을 개 선하는 노력이 이루어져야 하며, 장애인 창업의 성공을 위한 가장 중요한 요인으로는 ①자금조달능력, ②판로확보, ③창업유망 아이템 선정 등을 제시하였다.

2. 취업취약계층 일자리 현황

1) 국내

(1) 취업취약계층 개요 및 일자리 현황

「고용정책 기본법」 제6조 6항에서는 '학력·경력의 부족, 고령화, 육체적·정신적 장애, 실업의 장기화, 국외로부터의 이주 등으로 인하여 노동시장의 통상적인 조건에서 취업이 특히 곤란한 사람과 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자 등'을 취업취약계층으로 정의하고 있으며, 이들의 고용촉진을 위해 국가와 지방자치단체의 시책을 수립 및 시행하여야 함을 명시하고 있다. 이를 근거로 2021년 행정안전부의 지역공동체 일자리 사업 종합지침에서는 취업취약계층을 '노동시장 여건상 일반인보다 상대적으로 취업이 어려운 집단'으로 정의하고 ①저소득층[22], ②장애인, ③6개월 이상 장기실직자, ④결혼이민자, ⑤여성가장, ⑥성매매피해자, ⑦한부모가족 지원법에 의한 보호대상자, ⑧북한이탈주민, ⑨위기청소년, ⑩갱생보호대상자, ⑪수형자로서 출소 후 6개월 미만자, ⑫노숙자, ⑬코로나19로 실직폐업 등을 경험한 자 등의 13가지 범주로 나누어 제시하고 있다.

정부에서는 「고용정책 기본법」 제13조 2항에 의거하여 취업취약계층 등의 고용안정을 직·간접적으로 지원하기 위해 매년 재정지원 일자리사업을 추진하고 있다. 재정지원 일자리사업은 OECD의 노동시장 프로그램(Labor Market Programmes) 분류에 의거하여 직접일자리, 직업훈련, 고용서비스, 고용장려금, 창업지원, 지원고용 및 재활, 실업급여 유지 및 지원 등 7가지 유형으로 구분하여 운영하고 있다. 직접일자리는 취업취약계층을 민간일자리에 취업시킬 목적으로, 한시적·경과적·일경험 '일자리'를 만들어 정부 재정으로 임금을 지급하는 사업이다. 직업훈련은 구직자의 취업가능성을 높이고, 재직자의 직무능력을 향상시키는 훈련 제공을 통해 빈 일자리를 채우는 기간 단축 사업이다. 고용서비스는 취업취약계층의 채용·선발을 지원하기 위한 구인·구직 정보 및 취업알선을 제공하여 빈 일자리를 채우는 사업이다. 고용장려금은 취업취약계층의 채용촉진, 실직위험 재직자의 계속고용, 근로자의 고용안정 등을 위해 보조금을 지원하는 사업이다. 창업지원은 실업자 등 특정 취업취약계층이 창업을 통해 노동시장에 진입하도록 현금을 지원하거나 융자·시설·컨설팅을 제공하는 사업이다. 실업소득 유지 및 지원은 근로능력이 있으나 적당한 일자리를 찾을 수 없거나, 비자발적인 이유로 실업상태에 처한 사람들을 대상으로 현금급여를 지급하여 소득의 일부를 지원하는 사업이다. 지원고용 및 재활은 장애인 또는 사고·질병으로 일시적으로 일을 하기 어려운 사람의 노동시장 편입을 촉진하는 사업이다. 2023년 본 사업에 편성된 예산은 총 30.3조 원으로 자세한 내용은 〈표 110〉과 같다.

22) 기준중위소득 65%, 1인 가구 120% 이하, 건강보험료 부과액 기준임

〈표 110〉 재정지원 일자리사업 예산

단위: 억 원, 만 명*

사업 유형	예산			증감(B-A)		전체 대비 비중(%)
	'21년	'22년(A)	'23년(B)	금액	증가율 (B-A)/(A)	
계	305,131	315,808	303,481	△12,327	△3.9	100
직접일자리	31,599	32,079	32,244	165	0.5	10.6
	1,011*	1,030*	1,044*			
직업훈련	22,648	24,789	27,301	2,512	10.1	9.0
고용서비스	17,330	18,922	17,745	△1,177	△6.2	5.8
고용장려금	84,106	65,246	50,634	△14.612	△22.4	16.7
창업지원	24,071	28,371	31,484	3,113	11.0	10.4
실업소득 유지 및 지원	125,377	137,732	134,404	△3,328	△2.4	44.3
지원고용 및 재활	-	8,668	9,669	1,001	11.5	3.2

주: (-)마이너스를 △로 표기하는 정부자료를 인용함.
*출처: 고용노동부(2022~2023). 재정지원 일자리사업 예산 현황.

'2021년 일자리사업 평가 및 개선방안'에 따르면 2021년에는 228개의 재정지원 일자리사업이 추진되었고, 이에 총 776.5만 명이 참여하였다. 유형별로는 실업소득 유지 및 지원에 253.2만 명, 직업훈련 213.6만 명, 고용서비스 127.3만 명, 직접일자리 101.1만 명 등이었다. 참여자의 약 70%가 청년, 중년(54세 이하)로 나타났으며, 고령(65세 이상)의 경우 112.7만 명으로 전체 참여자 중 14.5%를 차지하였다. 노인(고령, 65세 이상)의 경우, 대다수인 83.6만 명이 직접일자리 사업 중 노인일자리에 참여한 것으로 나타났다.

재정지원 일자리 등 정부 지원만으로 우리 사회에서 충분하게 공급되지 못하는 사회서비스 및 일자리에 대한 보완책 중 하나로 2007년 「사회적기업 육성법」이 제정되어 ①가구 월평균 소득이 전국 가구 월평균 소득의 100분의 60 이하인 사람, ②「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」에 따른 고령자, ③「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따른 장애인, ④「성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률」에 따른 성매매피해자, ⑤「청년고용촉진 특별법」에 따른 청년 또는 「여성의 경제활동 촉진과 경력단절 예방법」에 따른 경력단절여성 등 「고용보험법 시행령」에 따른 신규고용촉진 장려금의 지급대상이 되는 사람, ⑥「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따른 북한이탈주민, ⑦「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 따른 피해자, ⑧「한부모가족 지원법」에 따른 보호대상자, ⑨「재한외국인 처우 기본법」에 따른 결혼이민자, ⑩「보호관찰 등에 관한 법률」에 따른 갱생보호 대상자, ⑪「범죄피해자 보호법」에 따른 구조피해자 및 생계를 같이 하는(던) 배우자, 직계혈족 및 형제자매, ⑫그 외 고용정책심의회의 심의를 거쳐 취

약계층으로 인정한 사람 등의 12가지 범주의 취약계층을 대상으로 사회서비스를 확충하고 일자리를 창출하도록 장려하고 있다. 실제로 한국사회적기업진흥원의 2023년 3차 인증 사회적기업 리스트에 따르면 국내에 인증 사회적기업은 총 3,674개이며, 이중 사회적 목적 실현 유형이 '일자리제공형'인 인증 사회적기업은 2,443개로 전체의 66.5%로 나타나 과반이 넘는 사회적기업이 취약계층 일자리 창출을 목적으로 하고 있음을 확인할 수 있었다.

(2) 취업취약계층 일자리 사례

취업취약계층 일자리 창출 사례를 살펴보기 위해 각 사업체의 홈페이지, 기사 및 홍보 자료 등을 검토하여 조사하였다. 조사된 내용은 〈표 111〉과 같으며, 이는 앞서 2장에서 언급한 카페 I got everything의 국내외 유사 장애인 일자리 창출 사례와 추후 별도로 살펴볼 장애인 일자리 창출 사례는 제외한 것이다. 총 36개의 사례 중 30개의 사례가 사회적기업/소셜벤처였으며, 나머지 6개의 사례가 사회적협동조합이었다. 키워드 및 채용 대상으로 살펴본 결과, 16개의 사례가 취약계층을 대상으로 하고 있었으며, 뒤이어 시니어를 대상으로 하는 사례 8개, 여성을 대상으로 하는 사례 7개, 다문화를 대상으로 하는 사례 3개, 자립준비청년을 대상으로 하는 사례 2개였다. 여성을 대상으로 하는 사례 7개 중 대다수가 경력보유여성을 주 채용 대상으로 하고 있었으며, 다문화 사례 3개 중 2개가 결혼이주여성을 대상으로 하고 있었다.

업종 및 직무 중 가장 빈번하게 나타난 것은 청소업과 소독·방역업, 노인 돌봄 / 간병 지원 / 장애인활동지원 / 아동 돌봄 등의 각종 돌봄 서비스, 식품 제조를 포함한 외식업, 제품 제작 및 포장 등 제조업이었다. 이외에도 작물 재배와 같은 농업, 인테리어 시공업, 폐전자기기 수거 및 분해업, 배송 및 물류업, 운송업, 콘텐츠 모니터링 / 코딩 강사 / 디자이너 등 IT 관련업 등이 있었다. 이중 여성 은퇴선수를 스포츠 강사로 채용하는 것과 결혼이주여성을 통번역사 일자리로 연계하는 것은 채용 대상의 특성 및 전문성을 반영하고 있는 업종 및 직무였다.

자활센터는 전국 17개 시도에 1,278개가 있으며 유형으로 살펴보면 광역자활센터 16개, 지역자활센터 250개, 광역자활기업 41개, 지역자활기업 967개, 전국자활기업 4개가 설치되어있다. 지역별로 살펴보면 서울 169개, 부산 82개, 대구 55개, 인천 51개, 광주 44개, 대전 26개, 울산 25개, 경기 206개, 강원 74개, 충북 55개, 충남 66개, 전북 109개, 전남 98개, 경북 95개, 경남 85개, 제주 25개, 세종 12개가 설치되어있으며, 본 연구에는 3개의 자활기업이 포함되어 있다.

〈표 111〉 국내 취업취약계층 일자리 사례 조사

키워드	사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
시니어	내이루리	사회적기업/ 소셜벤처	배송원	시니어	시니어 배송 서비스 옹고잉 통해 고객사에 도시락, 샐러드, 세탁물 등 정기 배송

키워드	사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
	리베라빗		전동카트 운전기사		지하철역에서 공항까지 이동 지원하는 포티케어 서비스 운영 등 교통약자 이동권 증진
	아립앤위립		제품 제작 및 포장		폐지수거노인 지원을 위한 제품 제작 및 판매, 신이어마켙 브랜드 활용
	에버영코리아		콘텐츠 모니터링 등 IT 업무		55세 이상을 고용하며, 포털 사이트 내 콘텐츠 모니터링, 블러링 작업 등 수행
	개로만족		펫푸드 제조		인천광역시동구노인인력개발센터 협력 브랜드로 시니어 셰프로 고용하여 반려견 수제 한과 제조
	코끼리공장		장난감 수리		장난감 수리 및 취약계층 아동에 장난감 보급
	라떼는집밥	사회적 협동조합	외식업 - 조리사		시니어를 조리사로 고용하며, 고령층 대상 저렴한 가격에 음식 제공
	원주노인소비자생활협동조합		시설관리, 소독방역, 폐기물 수거, 환경 미화 등		매년 50~60여 명의 노인에게 일자리 제공
여성	맘이랜서	사회적기업/ 소셜벤처	코딩 강사	경력보유여성	플랫폼 '맘잡고'를 기반 경력보유여성을 코딩 강사로 양성
	아이랑놀기짱		육아 및 놀이 교육 전문가		동명의 앱 기반으로 아이 돌봄이 필요한 곳에 육아 전문가 연결하는 서비스
	째깍악어		육아 파트너		
	가온		가사도우미, 산후도우미 등	중장년 여성	충북 청주 지역을 중심으로 '우렁각시' 앱을 통해 돌봄 서비스 일자리 창출 및 제공
	위밋업스포츠		스포츠 강사	여성 은퇴선수	여성, 아동 대상 스포츠 경험 증진을 위해 여성 은퇴선수에 체육 관련 일자리 제공
	오쿱 한국정리수납 협동조합	사회적 협동조합	정리수납 오거나이저	경력보유여성	정리수납 컨설팅과 연계한 청소대행 서비스 관련 일자리 제공
	목화송이 협동조합		패브릭 제품 생산 및 판매	취약계층, 경력보유, 고령자	면 생리대 등 패브릭 제품 생산 및 판매
다문화	오요리아시아	사회적기업/ 소셜벤처	외식업	아시아 빈곤 청년, 여성	직업 훈련 및 인턴십, 고용, 창업 지원 등 일자리 통한 자립 지원
	㈜아시안허브		통번역사	다문화 여성	결혼이주여성의 언어적 장점에 주목하여 무료 통번역 교육 제공 및 통번역 일자리 연계
	온아시아				
자립준비 청년	브라더스키퍼	사회적기업/ 소셜벤처	친환경 인테리어	자립준비청년	벽면녹화 및 조경 등을 수행하는 친환경 인테리어 브랜드 브레스키퍼 운영
	소이프		디자이너		보육시설 청소년 대상 디자인 교육 진행, 디자인 제품 제작·판매

키워드	사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
취약계층	레스	사회적기업/소셜벤처	청소, 방역	취약계층, 경력보유여성	울산 지역 관공서, 학교, 공공기관 등을 대상으로 청소 방역 서비스 제공
	㈜가온IPM		방역소독	취약계층	해충방제 방역소독 전문기업으로 관련 일자리 창출
	청소박사 협동조합		청소 용역		청소용역 및 취업알선을 주 비즈니스로 하는 협동조합, 자활기업, 사회적 기업
	㈜온케어구리		간병 지원, 장애인활동지원 등		구리 지역 중심으로 돌봄서비스 일자리 창출하고 있는 자활기업
	㈜즐거운밥상		도시락 제조		도시락 제조 외에도 출장 뷔페, 반찬 세트, 밀키트 등 제조·판매
	이든밥상		식품 제조		농축산물을 가공하여 돈가스, 떡갈비 등을 생산하여 판매
	멘퍼스		가구 제작		사무용 가구, 피트니스 용품 생산 판매하며 전체 직원 중 40% 취약계층 고용
	㈜하우징케어		집수리, 실내 인테리어 등		집수리, 공공건축, 실내 인테리어, 사회주택 건설 등에서 일자리 창출
	㈜컴윈		폐가전, 폐휴대폰 수거, 분해		전자폐기물 등 금속자원을 재활용하는 도시광산업체로, 전국 최초의 광역 자활기업
	에코시티서울				전자폐기물 등 금속자원을 재활용하는 도시광산업체로 서울시 자원순환센터 운영
	제일산업		친환경 제품 생산		무형광천연펄프제 식품위생원지 사용하여 재활용 가능한 나누미컵 등 친환경 제품 생산
	콩세알		사회적 농업	노동 취약계층	농촌 자원을 활용해 돌봄, 교육, 직업훈련의 기회 제공
	두손컴퍼니		물류업	홈리스, 취약계층	초창기 홈리스 자립을 위한 옷걸이 제조, 물류 서비스로 시작하여 현재 '두핸즈'라는 풀필먼트 서비스 제공
	빅이슈코리아		빅이슈 매거진 판매원	홈리스	홈리스, 소외된 사람들, 불우한 사람들이 자신의 삶을 긍정적으로 변화시킬 수 있는 해결책 개발
	아산제터먹이 사회적협동조합	사회적 협동조합	무농약 콩나물 등 작물 재배	취약계층	로컬푸드 중심으로 하며, 전통 농업 복원 및 농사법 기술 전수 등
	사회적협동조합 휴먼케어		노인 돌봄, 방문 요양, 장애인활동지원		돌봄서비스 관련 일자리 창출

*출처: 각 사업체의 홈페이지, 공식 기사 및 홍보 자료를 기반으로 재구성하였음.

(3) 장애인 일자리 사례

장애인 일자리 창출 사례를 보다 중점적으로 살펴보기 위해 취업취약계층 중 장애인 일자리 사례를 별도로 살펴보았다. 총 33개의 사례를 조사(〈표 112〉참조)하였으며, 이는 위에서 살펴본 카페 I got everything 사업 유사 사례는 제외한 결과이다. 기관 유형별로 살펴본 결과, 사회적 기업이 14개로 가장 많았으며, 뒤이어 민간기업이 11개로 이 중 8개가 자회사형 장애인 표준사업장이었다. 이외에도 장애인고용공단을 주축으로 한 민관협력 사례 1개, 사회복지시설(직업재활시설) 3개, 사회적 협동조합 3개, 비영리법인 1개 등이 있었다.

사회복지시설(직업재활시설)은 대표 사례 2개만 조사하였으나, 전국 17개 시도에 665개의 장애인직업재활시설[23]이 있음을 확인하였다. 지역별로 살펴보면 서울 94개, 부산 43개, 대구 35개, 인천 34개, 광주 29개, 대전 23개, 울산 16개, 경기 149개, 강원 34개, 충북 27개, 충남 24개, 전북 27개, 전남 24개, 경북 45개, 경남 42개, 제주 11개, 세종 8개였으며, 시설 유형별로 살펴보면 근로시설 57개, 보호시설 542개, 훈련시설 32개, 판매시설 17개, 중증장애인생산품 생산시설 17개였다.

주요 채용 대상을 발달장애인으로 하는 사업체가 22개(자폐성 장애를 대상으로 하는 사업체 포함)로 가장 많았으며, 청각장애인 10개, 지체장애인 5개, 시각장애인 4개 순이었다. 이외 뇌병변장애인을 대상으로 하는 사업체가 1개 있었다. 업종 및 직무 중 가장 빈번하게 나타난 것은 제과제빵과 같은 음·식료품 제조업, 세탁업과 같은 기타 서비스업, 미술·도예·디지털드로잉 등의 디자이너, 오케스트라 단원과 같은 예술·스포츠 및 여가관련 서비스업이었다. 이외에도 물품 검수, 물류 및 단순 포장, 네일관리사, 플로리스트, 조향사(센티스트), 사무지원, 웹 접근성 컨설팅, 소프트웨어 테스팅, 한국어 강사 등이 있었다.

〈표 112〉 국내 장애인 일자리 사례 조사

사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
섬섬옥수	민관협력	네일관리사	여성 청각장애인	한국장애인고용공단 공공부문 일자리창출 협력매장, 장애인고용훈련센터에서 직무교육
굿윌스토어	사회복지시설	기증 물품 검수, 판매	발달장애인	밀알복지재단을 주축으로 하는 장애인직업재활시설
이후장애인 직업재활시설		세탁업	발달장애인	인천시와 함께 '찾아가는 공감세탁서비스' 사업 통해 취약계층에 세탁서비스 제공
씨튼장애인 직업재활센터		제과제빵(유기농 과자 생산 및 판매)	지체장애인	사회복지법인 씨튼수녀회 사회복지원에서 운영하는 직업재활센터

23) 일반 작업환경에서는 일하기 어려운 장애인이 특별히 준비된 작업환경에서 직업훈련을 받거나 직업 생활을 할 수 있도록 하는 시설(직업훈련 및 직업 생활을 위하여 필요한 제조·가공 시설, 공장 및 영업장 등 부속용도의 시설로서 보건복지부령으로 정하는 시설을 포함한다)(「장애인복지법」 제58조(장애인복지시설) 제3항)

사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
희망별숲	민간기업	제과	발달장애인	삼성전자의 자회사형 장애인 표준사업장
오픈핸즈		IT, 물류, 총무, 헬스케어	발달장애인	삼성SDS의 자회사형 표준사업장
행복모아㈜		세탁, 제과제빵	발달장애인	SK하이닉스의 자회사형 장애인 표준사업장, 국내 최대 장애인 표준사업장(400여 명)
행복채움㈜		환경미화, 편의점, 세탁, 기숙사 관리, 커피머신 관리 등	발달장애인, 지체장애인, 청각장애인	SK실트론㈜의 자회사형 장애인 표준사업장
㈜포스코 휴먼스		사무지원, 세탁, 차량관리 등	발달장애인, 청각장애인, 시각장애인, 지체장애인	포스코그룹의 자회사형 장애인 표준사업장으로 국내 1호 자회사형 장애인 표준사업장
㈜위드림		물류, 포장 등	청각장애인	아모레퍼시픽의 자회사형 장애인 표준사업장
㈜한울타리		차량관리, 헬스키퍼 등	발달장애인	LX판토스의 자회사형 장애인 표준사업장으로 중증, 여성 장애인 적극 고용 중
엔젤위드		전자 기계 기구 제조	청각장애인, 지체장애인	캐논코리아 주식회사의 자회사형 장애인 표준사업장
이수 매니지먼트		제과, 의료 행정 지원(휠체어 정리, 검체 운반, 사무보조) 등	발달장애인	학교법인 이화학당의 자회사형 장애인 표준사업장
창원 한마음병원		오케스트라 단원	발달장애인, 뇌병변장애인	병원에서 장애인 오케스트라 단원 직고용('21년 기준 전체 단원 33명 중 20명 정규직)
주식회사 한숲푸드		외식업(음식점업, 도시락 제조업 등)	청각장애인	포항 지역사회를 중심으로 하는 중소기업으로 수화식당 사이닝 레스토랑 운영 중
브라보비버	사회적 기업/ 소셜벤처	제과제빵, 커피 드립백 제조, 차량관리 등	발달장애인	지분투자형 장애인 표준사업장으로 사회적기업 베어베터 기획, 브라이언임팩트 투자
고요한택시		운수직(택시기사)	청각장애인	코액터스 주식회사 대표 서비스, '고요한' 어플리케이션 통해 청각장애인 택시기사와 승객 간 커뮤니케이션 지원
플립플라워		플로리스트	여성 청각장애인	꽃 정기구독 서비스 제공하며, 정기구독 300명당 1명의 청각장애인 플로리스트 양성
코리안앳유어 도어		한국어 강사	시각장애인	한국어 강사 양성 과정 거친 후 외국인과 온라인 1:1 한국어 회화 수업 진행

사업체명	유형	업종 및 직무	채용 대상	비고
(주)인비저블컴퍼니		조향사(센티스트)	시각장애인	'보이브(Value Of Invisible Beauty)' 브랜드 제품 판매 및 공간 운영
엔비전스		전시, 카페 및 매점, 웹 접근성 컨설팅	시각장애인	'어둠 속의 대화' 등 전시 체험을 통해 시각장애인에 대한 공감 문화 조성
테스트웍스		인공지능 데이터, 자동화 및 소프트웨어 테스팅 등	자폐성장애인, 청각장애인	자폐성장애의 집중력과 청각장애의 시각적 예민함 등 강점 활용 맞춤형 직무 개발
동구밭		고체 화장품 및 생활용품 제조	발달장애인	발달장애인 고용하여 친환경 제품 생산, 월 매출 증가 시 발달장애인 사원 추가 고용
보킷		제품 제작 및 조립	발달장애인, 고령자	구급키트, 친환경 문구, 디자인 굿즈 등의 제품 제작하는 장애인 표준사업장
오티스타		디자이너	자폐성장애인	자폐성장애인 디자이너의 창작물을 상품화하여 제작·판매
키뮤스튜디오			발달장애인	발달장애인 디자이너의 창작물을 상품화하여 제작·판매
디스에이블드				발달장애인 디자이너의 창작물을 상품화하여 제작·판매
그레이프랩 주식회사				지속가능한 디자인 제품 제작·생산·판매
아름다운사람들복지회		디자인, 한글 편집, 디지털 인쇄기 조작, 인쇄물 제작 등	청각장애인, 지체장애인	디자인, 인쇄, 출판업을 중심으로 책자, 브로슈어, 리플렛, 포스터, 전단지, 명함, 스마트 콘텐츠 생산
스프링샤인	사회적 협동조합	작가(미술, 도예, 디지털드로잉)	발달장애인	발달장애인 디자이너의 창작물을 상품화하여 제작·판매, 장애인보호작업장 설치·운영
드림위드 앙상블		전문 직업연주자		발달장애인을 전문연주자로 성장시켜 일자리 창출하고 이를 토대로 발달장애인에 대한 인식 개선
희망을 심는나무		기증 물품 검수, 판매		오프라인 리사이클 가게로 기증, 나눔 물품을 검수하여 판매하고 있으며, 온라인 빈티지 스토어도 운영 중
푸르메소셜팜 주식회사	비영리 법인	농업(방울토마토, 버섯), 베이커리, 카페	발달장애인	재단법인푸르메에서 스마트팜 기반으로 설립한 국내 1호 컨소시엄 장애인 표준사업장

*출처: 각 사업체의 홈페이지, 공식 기사 및 홍보 자료를 기반으로 재구성하였음.

(가) 행복모아㈜

행복모아㈜는 SK하이닉스가 100% 출자한 자회사형 장애인 표준사업장으로 2016년 10월 설립되었으며, 2022년 기준 400여 명의 장애인 고용을 창출하며 국내 최대 규모의 장애인 표준사업장으로 알려져 있다. 주요 사업 영역으로는 방진의류 제조/세탁/부자재 유통과 제과/제빵/신선편의식 제조를 운영하고 있다(〈그림 36〉참조).



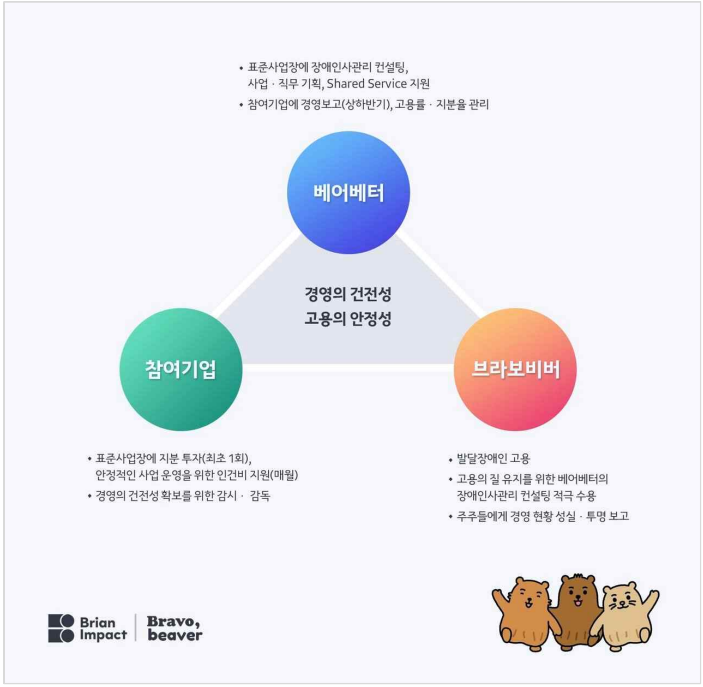
〈그림 36〉 SK하이닉스의 자회사형 장애인 표준사업장 행복모아

*출처: 중부매일(2020. 11. 16)

행복모아㈜는 장애인 근로자 개개인의 강점과 공정에 필요한 능력이 부합하도록 맞춤형 직무교육을 구성하여 현장 투입 전에 전문 교육을 진행하고 있으며, 전문 사회복지사를 현장에 배치하여 경력 관리 등 장애인 근로자의 안정적인 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있다. 2021년 장애인고용 우수사업주 선정, 2021년 대한민국 일자리 으뜸기업 선정, 2021년 장애인고용촉진대회 철탑산업훈장 수여의 성과가 있었다.

(나) 브라보비버

재단법인 브라이언임팩트가 후원하고 사회적기업 베어베터가 기획한 '브라보비버'는 '지분투자형 장애인 표준사업장' 모델로 지방 중증장애인 고용 문제 해결을 위한 새로운 대안으로서 주목받고 있다(〈그림 37〉참조). 해당 모델은 2022년에 등장한 새로운 형태의 장애인 표준사업장 유형으로 다양한 기업이 지분을 투자한 후 지분율에 따라 장애인 고용을 인정받는 형태로 전국 단위로 비즈니스가 가능한 모델이다. 즉 수도권 기업으로부터 투자를 받아 비수도권 지역에 장애인 일자리를 창출할 수 있다는 것이다. 실제로 브라보비버 1호는 수도권 11개 기업으로부터 투자를 받아 대구에 설립되었으며, 발달장애인 근로자 약 50명이 근무하고 있다. 2호 브라보비버 인천에는 14개 기업, 3호 브라보비버 경기에는 12개 기업이 지분을 투자하였으며, 브라보비버 3개 지점이 고용하고 있는 장애인 근로자 수는 약 160명이다.



〈그림 37〉 지분투자형 장애인 표준사업장의 운영구조

*출처: Brian Impact 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

'지분투자형 장애인 표준사업장' 모델은 '자회사형 장애인 표준사업장'(〈표 113〉참조)에 비하여 장애인 고용을 전국적으로 확신시킨다는 점에서 의의가 있다. 기업 및 사업장이 위치하지 않은 지역에 거주하는 장애인 근로자도 근거리에서 양질의 일자리를 구할 수 있으며, 기업들도 장애인 고용 의무를 수월하게 달성할 수 있다. 특히, 은행 등 금융기업은 비금융기업에 15% 이상 투자할 수 없기에 출자 총액 50%를 초과 투자해야 하는 자회사형 표준사업장을 설립할 수 없기에 '지분투자형 장애인 표준사업장' 모델이 포괄할 수 있는 기업의 종류와 수가 한층 넓을 것으로 예상된다.

〈표 113〉 장애인 표준사업장 유형별 현황

구분	특징	등장시기	누적 사업장 수
일반형	장애인을 10인 이상 고용하는 사업장으로 가장 기본적인 형태의 사업장	2002년	492개소
자회사형	기업이 장애인 고용을 위해 발행 주식 또는 출자 총액의 50%를 초과 투자해 자회사 형태로 설립한 사업장	2007년	128개소
컨소시엄형	중증장애인 일자리 창출과 고용 유지를 목적으로 정부기관·지자체·공공기관이 중소기업과 공동으로 설립한 사업장	2021년	2개소
지분투자형	장애인을 직접 고용할 여력이 되지 않는 기업들이 지분을 투자하고 지분 비율에 따라 장애인 고용을 인정받는 형태의 사업장	2022년	2개소

*출처: 한국장애인고용공단 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

또한 발달장애인 일자리 관련 전문 기업인 베어베터가 운영 전반을 관리하기 때문에 장애인 고용 및 근로환경 조성에 대한 경험 및 여력이 부족한 기업들이 참여하더라도, 장애인 근로자에게 양질의 근로환경을 제공하게 된다. 실제로 브라보비버 소속 장애인 근로자들은 중증장애인 근로에 최적화된 시간인 주 5일 기준 일평균 약 5시간(보건복지부, 2017)만 근무하고 있으며, 근무를 마친 사원들은 '비버운동장'에서 체육활동을 즐긴 뒤 퇴근한다(〈그림 38〉). 규칙적이고 안정적인 생활을 유지할 수 있는 환경이 조성되어 있어 장애인 근로자들의 보호자 또한 돌봄, 보호 등 지원 부담을 덜 수 있다. 업종 및 직무는 지역에 따라 상이하나 발달장애인이 교육 후 쉽게 적응할 수 있는 단순 반복 작업으로 세분화되어 있으며, 사업장 내 비장애인 사원이 업무를 돕기 위해 상시 대기하고 있다.



〈그림 38〉 브라보비버 인천지점의 근로자

*출처: 더나은미래(2023. 09. 19)

(다) 동구밭

동구밭은 2014년 발달장애인의 사회성 증진을 위해 4명의 대학생이 발달장애인과 비장애인이 함께 도시 텃밭을 가꾸는 프로그램으로 시작되었으며, 이후 2016년에는 텃밭에서 수확한 작물을 토대로 천연비누를 만들면서 현재의 비즈니스 모델을 확립하였다. 동구밭은 성인 발달장애인의 자립 문제를 해결하는 것을 미션으로, 2017년 1월 비누를 생산하는 동구밭 팩토리를 오픈하여 현재 50% 이상의 발달장애 사원이 비장애인 사원과 함께 근무하고 있다(〈그림 39〉참조).



〈그림 39〉 동구밭 팩토리의 근로자

*출처: 조선일보(2022. 09. 04)

동구밭에서 생산하는 제품은 식물 유래 성분을 이용하고 있으며, 합성 계면활성제와 방부제 등 유해 화학성분을 넣지 않는 등의 노력과 고체화 제품을 통해 플라스틱 사용을 하지 않고 있으며, 제품 포장 시 친환경 포장재를 사용하는 등 지속가능성을 우선으로 하고 있다. 사업 초창기 '가꿈비누'라는 1개 제품군만을 가지고 있던 것과는 달리 2023년 현재는 헤어, 바디, 페이스, 베이비, 리빙, D.I.Y., 반려동물까지 제품군을 대폭 확장하여 월 40만 개 규모로 제조가 가능하다. 자사 제품을 제조판매 하는 것 외에도 OEM·ODM 방식으로 다양한 기업의 제품을 생산하고 있으며, 2018년 그랜드 워커힐을 시작으로 호텔 어메니티 상품을 제조 납품하고 기업 행사 기념품 및 명절 답례품 등을 납품하는 비즈니스 모델을 가지고 있다. 고체 화장품과 생활용품을 생산하는 모든 공정은 발달장애인 사원도 일할 수 있도록 안전하고 정확한 절차를 지키도록 설계가 되어 있어, 장애인 근로자의 퇴사율이 낮고 근속 연수도 높다.

2) 해외

(1) 취업취약계층 일자리 사례

해외의 취업취약계층 일자리 창출 사례 중 본 연구의 2장 2절 국내외 유사 일자리 현황에서 살펴본 유사 일자리 카페 업종의 직무를 제외한 사례는 총 23개 였다(〈표 114〉참조). 미국과 캐

나다를 포함한 북미 대륙의 사례가 21개로 가장 많았으며, 유럽 대륙의 사례 5개, 아시아 대륙의 사례 5개, 오세아니아 대륙의 사례 1개가 뒤를 이었다. 국내에서는 장애인을 포함한 취업취약계층 일자리 사례에서 민간기업의 수가 가장 많았던 것과는 달리 해외의 취업취약계층 일자리 창출 사례를 기관 유형별로 살펴본 결과, 사회적기업이 12개로 가장 많았으며, 뒤를 이어 민간기업 6개, 비영리법인 4개, 공공기관 1개가 있었다.

주요 채용 대상을 살펴본 결과, 정신적 장애(지적장애, 자폐성 장애, 정신장애)인을 대상으로 하는 사업체가 9개로 가장 많았으며 이 중에서도 자폐성 장애를 주 대상으로 하는 사업체가 6개였다. 그 다음으로 많았던 것은 신경다양성(Neurodiversity) 당사자를 주 대상으로 하는 사업체로 6개였으며, 이는 앞서 가장 많았던 정신적 장애와 합산하여 볼 수도 있다. 다만, 신경다양성 논의가 자폐 스펙트럼을 시작으로 발달장애, ADHD 등을 어떤 결함으로 인한 치료의 대상이 아니라 다양성의 차원으로 보는 관점에서 차이가 있어 별도로 확인하였다. 이외에 청각장애인과 시각장애인을 대상으로 하는 사업체들이 있었으며, 6개의 사업체는 특정 장애 유형을 지정하기보다는 장애인 혹은 장애인을 포함한 취업취약계층을 대상으로 채용 대상을 넓혀두고 있었다.

업종 및 직무는 국내 사례에서도 확인하였던 제과제빵과 같은 음·식료품 제조업, 세탁업과 같은 기타 서비스업이 있기는 하였지만 소수였고 IT산업 관련 직무가 다수였다는 점이 가장 큰 차이점이었다. IT산업 직무로는 소프트웨어 개발자, 빅데이터 보트, 데이터 분석, 데이터 라벨링, 테스팅 서비스 등이 있었다. 이외에도 조경, 세차, 풀필먼트 서비스, 문서 대량 스캐닝 및 파쇄, 건물 유지관리 등의 업종과 직무가 있었다.

〈표 114〉 해외 취업취약계층 일자리 사례 조사

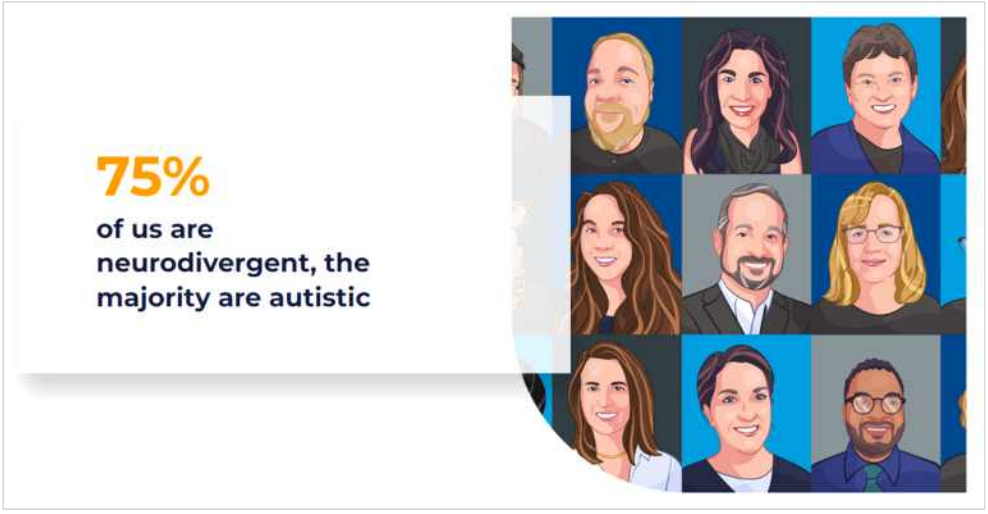
국가	사업체명	유형	업종 및 직무	주요 대상
미국	Green Bridge Growers	민간기업	농업	신경다양성 당사자
	Microsoft Neurodiversity Hiring Program		IT 산업 종사자/ 소프트웨어 개발자, 빅데이터 보트, 데이터 라벨링, 테스팅 서비스 등	
	SAP			
	Ultranauts			
	Rising Tide Car Wash	사회적기업	세차	자폐성 장애인
	Rubicon Landscape Group		호텔·리조트, 공원 등 조경	장애인
	Greyston Bakery		제조업, 제과제빵	노숙자, 무직자, 출소자, 약물 중독자 등
	Goodwill Industries		중고품 수선/수리, 판매 등	장애인 포함 취업취약계층

국가	사업체명	유형	업종 및 직무	주요 대상
	Hudson Community Enterprise	비영리법인	문서 대량 스캐닝, 기업 콘텐츠 관리, 건물 유지 관리, 물류 포장 및 풀필먼트 서비스, 문서 대량 파쇄, 디지털 프린팅	장애인
	Prospector Theater		영화관 티켓 판매, 팝콘·음료 제조 및 판매, 상영관 안내 등	발달장애인
	Spectrum Enterprises		티셔츠 제작, 세탁업, 베이킹	자폐성 장애인
캐나다	Good Foot Delivery	사회적기업	택배 배송	신경다양성 당사자
영국	Harry Specters		초콜릿 상품 제조 및 판매	자폐성 장애인
독일	Auticon		IT 컨설턴트	
덴마크	Specialisterne Foundation		IT 컨설턴트, 데이터 분석 및 프로그래밍 등	신경다양성 당사자
스웨덴	Samhall		청소, 세탁, 물류, 제조 및 장애인 일자리 연결 등	장애인
스페인	La Fageda	비영리법인	유제품 제조 및 판매	지적장애, 정신장애
이스라엘	The Roim Rachok Program	공공기관	전자/전기 분야, 항공/위성 사진 판독	자폐성 장애
	Point AI	사회적기업	데이터 라벨링	
일본	Nihon Rikagaku Industry	사회적기업	친환경 문구 생산	지적장애
베트남	Journey of Senses		외식업, 화훼 관련 업무	시각장애인, 청각장애인
홍콩	Coco herbal center	민간기업	헤어 상담 및 맞춤형 트리트먼트, 헤어제품 개발 등	청각장애인
호주	Get Skilled Access		경영컨설팅업(웹 접근성)	기타(미확인)

*출처: 각 사업체의 홈페이지, 공식 기사 및 홍보 자료를 기반으로 재구성하였음.

(가) [미국] Ultranauts

2013년 설립된 미국의 'Ultranauts'는 데이터 및 소프트웨어 품질 엔지니어링 기업이다. 특정 장애 유형을 대상으로 일자리를 제공하기보다는 DEI(Diversity, Equity, Inclusion) 관점에서 '신경다양성(Neurodiversity)' 인재 채용 시스템을 갖추고 있다. 장애로 분류되지 않는 자폐 스펙트럼, ADHD, 공황장애, 난독증 등으로 노동 시장에서 차별받는 이들에게 공평한 기회를 제공한다. 더하여 신경다양성 당사자가 특정 분야에서 신경전형성을 가진 이들보다 뛰어난 면이 있다는 점을 강조하며 신경다양성을 조직의 경쟁력으로 삼으며, 이를 입증하는 미션을 수행하고 있다. Ultranauts의 조직 구성원 중 신경다양성 당사자는 75%이다(〈그림 40〉참조).



〈그림 40〉 [미국] Ultranauts

*출처: Ultranauts 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

다수의 구성원이 자폐 스펙트럼을 지니고 있으며, 이외에 ADHD, 난독증, 청각에 어려움을 겪고 있다. Ultranauts는 이들이 가진 각자의 장점에 집중하여 최상의 팀 작업을 이끌어가고자 한다. 예를 들어, 자폐 스펙트럼을 가진 팀원이 코드에서 패턴을 빠르게 인식하면, 코드를 수정하는 부분에 강점이 있는 팀원과 함께 일할 수 있도록 직무 능력에 따라 최적의 업무를 분배하고 있다. 최적의 업무 환경 조성을 위해서 미국 29개 주에서 일하는 팀원들을 위해 세계 최초로 원격 작업장을 만들기도 했다. 커뮤니케이션 측면에서도 구성원들이 가장 편한 방식으로 소통할 수 있도록 각자의 방식에 맞는 방식을 지원하고 있다. 이처럼 지속적인 맞춤형 지원 문화를 만듦으로써 '모든 사람이 성공할 수 있는' 유니버설한 일터를 만드는 것이 이들의 목표다.

(나) [독일] Auticon

Auticon은 2011년에 설립된 자폐 스펙트럼 장애인을 IT 컨설턴트로 고용하는 국제 IT 컨설팅 회사이자 사회적기업이다(〈그림 41〉참조). Auticon은 독일 베를린에 본사를 두고 있으며, 호주, 캐나다, 핀란드, 프랑스, 독일, 이탈리아, 네덜란드, 뉴질랜드, 노르웨이, 폴란드, 스웨덴, 스위스, 영국, 미국 등지에 사무소를 두고 있다. 2022년 기준 전체 직원 370명 중 270명이 자폐 스펙트럼 장애인이며, 이들은 소프트웨어 개발자, 데이터 분석가, QA 엔지니어 등 IT 전문가로서 커리어를 쌓아가게 된다. 해당 직무들은 자폐 스펙트럼 장애인이 가진 디테일에 대한 민감성, 논리적 분석 및 패턴 인식, 오류 감지 등에 대한 능숙함, 장시간의 집중력 등의 장점을 토대로 한다.



〈그림 41〉 [독일] Auticon의 근로자

*출처: BBC News(2019. 01. 02)

Auticon은 Allianz, BMW, Salesforce, Deloitte 등의 기업들을 주요 고객으로 하고 있으며, 자폐 스펙트럼 장애인 근로자들이 있는 그대로 수용되면서 일할 수 있도록 업무 환경 조성에 많은 신경을 쓰고 있다. 소음이나 빛에 민감한 경우 어두운 공간에서 일할 수 있도록 배려한다거나, 동료들과 직접 대화하는 것이 불편한 경우 메신저 앱을 사용할 수 있도록 한다거나, 불안이 심한 경우 불안 휴가를 낼 수 있는 등 각 특성에 맞는 지원을 하고 있다. 자폐 스펙트럼 장애인 근로자들은 Auticon에서 일함으로써 87%가 삶의 질이 증진되었다고, 92%는 직장에서 지지받고 있다고 느끼고 있다고, 79%가 자신감이 향상되었다고, 82%가 직장에서 고유할 수 있었다고 응답하였다.

(다) [스웨덴] Samhall

Samhall은 1980년 스웨덴 정부가 출자하여 설립한 장애인 고용 사회적 기업이자 스웨덴 최대 규모의 서비스 제공 기업이다(〈그림 42〉참조). 스웨덴은 '장애인 의무고용제' 자체를 장애인에 대한 차별이라고 인식하기에 장애인 의무고용과 관련된 제도가 없으나, 비장애인에 비해 취업에 제약이 있는 상황을 국가노동시장위원회(AMS; Arbetsförmedlingen, Swedish Public Employment Service) 혹은 Samhall과 같은 사회적기업을 통해 지원하고 있다.



〈그림 42〉 [스웨덴] Samhall의 근로자

*출처: Samhall 공식 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

Samhall은 취업 의사가 있는 장애인을 고용하여 직업학교에서 교육과정을 거치게 한 뒤, 청소, 세탁, 물류, 제조 등 다양한 직무를 수행하고 있는 200여 군데의 근무지에 장애인 근로자를 파견한다. 또한, 장애인 고용이 필요한 기업들에 장애인 근로자를 연결해 주는 등 일자리 매칭도 진행하고 있다. 이 과정에서 '적합한 사람을 가장 적합한 직업에 연결'하기 위한 매칭 프로세스인 Samhall Method를 활용하고 있다. 일자리 매칭은 감각 기능, 지적 능력, 정신적 능력, 사회적 능력, 신체적 능력 등을 포함한 25가지 능력을 바탕으로 이루어지며, 이를 통해 각 개인의 장점과 능력에 맞는 직업을 찾을 수 있도록 돕는다. 2018년 말 기준으로 Samhall 직원 수는 24,000여 명으로, 전체 근로자의 40% 이상이 지적장애나 복합 장애, 정신 질환이 있는 사람을 우선 고용하는 것을 원칙으로 하고 있다.

3) 소결

장애인을 포함한 국내외 취업 취약계층 일자리 사례를 살펴본 결과, 총 네 가지의 시사점을 도출할 수 있었다. 첫째, 타 사례에 비해 우수한 성과를 지속하는 곳들은 교육훈련을 토대로 일자리 연계까지 연속적으로 지원하는 체계를 구축하여 지속적인 경쟁력을 확보하고자 하였다. ㈜아시안허브와 온아시아는 결혼이주여성들의 언어적 장점에 주목하여 이들에게 무료로 통번역 교육을 제공한 후 통번역 일자리를 연계하고 있었다. 자립준비청년의 일자리를 창출하고 있는 소이프는 자립준비청년 디자이너의 제품을 제작 및 판매하는 방식으로 수익의 일정 부분을 보육시설 청소년 대상 디자인 교육을 하는 데에 활용하고 있었다. 행복모아㈜는 장애인 근로자의 강점과 능력에 부합하도록 맞춤형 직무 교육을 구성하여 현장 투입 전 진행하고 있었다. 스웨덴의 Samhall은 취업 의사가 있는 장애인을 대상으로 자체 직업학교에서 교육과정을 거치게 한 후, 자체 근무지 혹은 연계 기업에 일자리 매칭을 하고 있었다. 이와 같은 사례를 통해 교육훈련과 일자리 연계를 원스톱으로 구성하는 경우, 근로자의 기본 업무 수행 능력 향상 및 직무 적응 가능성을 높여 사업체에도 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다.

둘째, 대표적으로 살펴본 사례를 중심으로 채용 대상자에게 적합한 업무 환경을 조성하기 위한 다양한 노력이 진행되고 있으며, 특히 대상자가 장애인인 경우 해당 부분이 더욱 중요하게 다뤄지고 있었다. 브라보비버의 경우, 장애인 근로자가 근거리에서 양질의 일자리를 구할 수 있도록 하는 지분투자형 장애인 표준사업장 구조를 만들었다. 더불어 양질의 근로환경을 제공하기 위해 중증장애인 근로에 최적화된 근무 시간으로의 조율, 근무 종료 후 체육활동 지원 등을 제공하고 있었다. 신경다양성 당사자들을 대상으로 하는 Ultranauts의 경우, 미국 29개 주에서 일하는 팀원들을 위해 세계 최초로 원격 작업장을 조성하는 등 유니버설한 일터를 만드는 것을 목표로 하고 있다.

셋째, ESG에 부합하는 일자리 영역 중 환경 관련 부분이 다수 확인되었다. 버려지는 장난감으로 인한 환경 오염과 취약계층 어린이의 장난감 향유 기회 부족이라는 문제의식에서 출발한 코끼

리공장의 경우, 장난감 수리를 하는 일자리를 시니어 대상으로 창출하고 있었다. 컴윈과 에코시티서울의 경우 취약계층을 고용하여 폐가전, 폐전자기기 등으로부터 금속자원을 재활용하고 있었다. 발달장애인 대상 일자리를 창출하고 있는 동구밭은 고체화 제품 생산을 통해 플라스틱 사용을 하지 않고 있고, 포장재도 친환경 포장재를 사용하는 등 지속가능성을 고려하며 다양한 기업과의 B2B 비즈니스 모델을 구축한 바 있다. 이와 같은 사례를 통해 자원순환 업종의 성장 가능성에 대한 잠재력을 확인할 수 있었으며, 현재 운영되고있는 신규일자리 창출사례 업종·직무 개발 역시 환경 분야로의 확장 가능성을 검토해 볼 필요성이 있음을 알 수 있었다.

넷째, IT 등 고부가가치 산업에서의 일자리가 해외뿐만 아니라 국내에서도 다수 확인되었다. 에버영코리아의 경우 시니어를 고용하여 콘텐츠 모니터링, 블러링 작업 등 IT 유관 업무를 수행하도록 하고 있었다. 맘이랜서는 경력보유여성에게 코딩 교육을 제공하여 코딩 강사로 양성하는 방식으로 경력보유여성의 일자리를 지원하고 있으며, 청년 및 시니어 등 그 대상을 넓혀가고 있었다. Ultranauts와 Auticon 역시 소프트웨어 개발, 빅데이터 보트, 데이터 라벨링, 테스팅 서비스 등 IT 관련 일자리를 창출하고 있는데, 취약계층에 대한 지원 관점이 아니라 DEI 관점에서 신경다양성 당사자의 강점이 조직의 경쟁력으로 삼고 있다는 점에서 국내 기업과는 다소 차이가 있었다.

3. 개별 심층 면접(Individual In-Depth Interview)

1) 개요

연구진은 신규일자리 창출 사업의 업종·직무 개발을 위해 장애인 일자리 창출이 가능한 업종과 직무, 또한 해당 업종의 시장 내 확장성과 세부 직무 등에 대한 조사를 진행하였고 시범사업으로의 운영 가능성을 확인하고자 장애인에 대한 이해도가 높은 전문가 혹은 장애인 일자리 창출이 가능할 것으로 예상되는 업종의 전문가 7명을 선정하였다(〈표 115〉참조).

면접 방법은 연구진들이 사전 질문지를 제작하여 사업장을 직접 방문하거나 연구진이 마련한 면접 장소에서 진행되었으며, 온라인을 통해 비대면으로 진행되기도 하였다. 면접을 실시하기에 앞서 면접자들에게는 전자우편으로 연구 목적과 연구 방법, 준비된 사전 질문지를 전달하여 질의 내용을 충분히 검토할 수 있도록 조치하였고, 심층면접은 사전질의에 대한 답변과 추가 질문을 하는 형식으로 약 1시간에서 2시간 가량 진행되었다. 인터뷰 내용은 현장에서 요약 형식으로 기록하였으며, 장애인 일자리 창출 가능성, 세부 직무, 공공기관(한국장애인개발원)과 협력 시 필요한 지원을 중점적으로 분석하였다.

〈표 115〉 심층 면접 대상 리스트

구분	소속	일시 및 소요시간	면접 방법
A	S대학교 스포츠과학과 명예교수 (前 대한장애인체육회 임원)	9월 5일(화) 10:00 ~ 11:30am	대면
B	P기업 장애인표준사업장 실장	9월 8일(금) 10:00 ~ 11:00am	비대면
C	농업 - 스마트팜(메트로팜) P기업 대표	9월 21일(목) 15:00 ~ 16:30pm	대면
D	장애인 취업·채용연계 스타트업 대표	10월 19일 (목) 14:00 ~ 15:00pm	대면
E	다회용기 전문 자원순환 T기업 PD	10월 31일(화) 14:00 ~ 15:00pm	비대면
F	리퍼브 상품 전문 자원순환 P기업 대표	11월 23일 (목) 14:30 ~ 15:30pm	대면
G	장난감 업사이클링 전문 자원순환 K기업 대표	11월 27일(월) 14:00 ~ 15:00pm	대면

2) 주요 결과

(1) 장애인 체육 업종

장애인 체육 분야의 심층 면접 참여자는 40여년 이상 장애인체육 분야에서 경험을 쌓아왔으며, 대한장애인체육회의 임원을 역임한 장애인 스포츠 분야 전문가이다.

면접자는 장애인 체육 분야에서 장애인 일자리 발굴의 가능성이 있는지에 대한 질문에 장애인 체육 강사를 양성하는 과정에 많은 제약이 따를 것이라고 의견을 주었다. 체육강사의 경우, 강의 대상과의 의사소통과 강의 종목에 대한 시범이 필수요건인데, 장애 유형에 따라 직업 수행에 있어 제약이 발생할 수 있기 때문에 다양한 유형의 장애인이 취업할 수 있는 일자리 사업에는 적합하지 않을 수 있다는 의견도 있었다.

그러나 체육 분야의 장애인 일자리 개발을 고려한다면, 아동 및 청소년을 대상으로 장애인과 비장애인이 함께 게임을 하는 스포츠 통합교실을 운영하거나 장애인 선수에 대한 경험을 제공할 수 있는 장애인식개선강사 직무를 제안하였다. 또한 장애인 선수들을 위하여 영양과 식단을 관리하는 스포츠 영양사 직무도 제안하였다. 장애인 체육 분야 전문가와의 심층 면접 내용은 〈표 116〉과 같다.

〈표 116〉 장애인 체육 분야 면접 상세 내용

"장애인이 체육강사로 취업하기 위해서는 높은 난이도의 자격증 취득, 실기 평가 등 많은 과정을 필요로 합니다. 체육 강사로 취업을 희망하는 장애인과 비장애인 모두 자격증 취득 과정에서 합격률이 낮은 편이며, 국가대표 경력이 있더라도 시험 면제는 예외적인 케이스로 여겨지고 있습니다. 주로 선수 출신의 장애인들이 체육강사라는 진로를 선택하며, 시도장애인 체육회에서는 이미 다수의 장애인 스포츠 지도자를 보유하고 있어 추가적인 일자리 창출이 어려운 실정입니다."
"장애인 체육 강사는 장애 유형에 따라 직업 수행에 있어서 제약이 있을 수 있습니다. 시각장애인은 스포츠 체육 강사로 취업할 수 있는 경로를 찾기 어려운 경우가 많고, 장애인 체육 강사에게 가장 필요한 역량이 의사소통이기 때문에, 의사소통이 원활하지 않은 장애 유형의 경우 직무 배치가 어려울 수 있습니다. 또한, 스포츠의 특성상 강의를 위해서는 시범이라는 과정이 중요하므로 장애 유형에 따라 제약이 발생할 수 있습니다."
"장애인 체육 강사나 관련 분야에서 장애인 일자리 개발을 고려한다면, 체육 종목을 직접 가르치기보다는 '장애인식개선'을 위한 스포츠 통합교실이나 '장애인 선수'에 대한 경험을 제공하는 장애인식개선강사와 같은 경로가 운영이 수월할 것으로 보여집니다. 혹은, 스포츠 분야에서 장애인 일자리를 개발한다면 장애인 선수들을 위한 식단관리 혹은 영양사 관련 업종도 고려해 볼 만 합니다."

(2) 장애인표준사업장

해당 면접의 대상자는 기업 내 자회사형 장애인표준사업장 설립에 참여하였으며, 현재도 해당 사업장을 운영 및 관리하고 있다.

면접자는 자신의 경험에 빗대어 대기업에서 장애인 채용 시, 발달장애인을 제외한 지체장애인 근로자를 채용하려는 시도는 있으나, 의무고용 인원을 높이기 위한 공공기관의 일자리로 취업하는 장애인이 많고 해당 기업 일자리에는 지원자가 많지 않아 지체 장애인 고용이 어려운 현실을 언급하였다.

면접자가 관리자로 근무하고 있는 표준사업장에서는 사무지원 및 IT 통합 서비스, 세탁 근무 등 다양한 직무에 장애인 근로자를 배치하고 있다고 응답하였다. 내부의 인턴제도에 대한 질문에는 최초 채용 시, 업무 능력 평가를 위해 인턴 혹은 계약직 채용 후 일정 기간과 평가 항목에 따라 정규직으로 전환한다고 응답했다. 표준사업장 설립을 위해 가장 중요한 부분이 무엇인지에 대한 질문은 장애인 근로자를 채용할 경우, 근로자를 고용하는 비용뿐만 아니라 장애인 근로자를 관리하기 위한 기타 비용들도 고려해야 하기 때문에, 비용이 발생하는 부분에서 경영진의 의지와 지원이 중요한 역할을 한다고 응답하였다.

이외에 장애인 일자리를 발굴할 수 있는 분야로 스마트팜을 추천하였으며, 스마트팜에서 생산되는 작물에 대한 판로의 중요성을 언급하였다. 장애인 표준사업장 업종 전문가와의 면접 내용은 〈표 117〉과 같다.

〈표 117〉 장애인 표준사업장 업종 면접 상세 내용

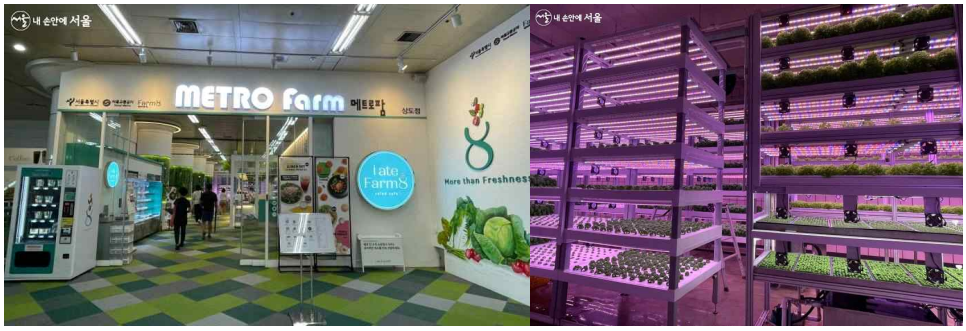
"현업에서의 경험을 통해 장애인 근로자를 채용하거나 장애인 표준사업장을 운영하면서, 발달장애인을 제외한 지체장애인 근로자를 채용하는 것이 어려운 상황임을 인식하고 있습니다. 의무고용률에 집중하는 공공기관들이 많아 지체장애인들이 공공기관 취업을 원하는 경우가 많고, 사기업으로의 취업을 원하지 않는 현장의 분위기도 있습니다."
"장애인표준사업장에서는 장애인 근로자를 정규직으로 채용하기 전에 업무 능력을 정확하게 평가하기 위해 인턴이나 계약직으로 우선 채용 후 세탁물의 분류 능력을 검토하고, 5가지 중 3가지 이상의 공정이 가능하면 정규직으로 전환하는 방식을 사용하고 있습니다."
"장애인 일자리 창출을 위해서 채용하기 위한 비용 뿐만 아니라 관리 비용도 고려되어야 합니다. 따라서 장애인 표준사업장은 경영진의 의지와 지원이 중요한 역할을 한다고 판단됩니다."
"최근에는 스마트팜 분야가 장애인에게 유익한 일자리로 주목받고 있습니다. 스마트팜은 환경 친화적인 분위기로 장애인 근로자들에게 적합한 근무 환경을 제공하고 있어, 기타 세탁업 등의 직종보다는 더 좋은 일자리로 인식되고 있습니다. 그러나 스마트팜을 장애인 일자리 사업으로 활용할 때 고려해야 할 주요 사항 중 하나는 '판로'입니다. 예를 들어, 푸르메소셜팜과 가치만드소는 지역 농협이나 기업 구내식당과의 협약을 통해 판로를 확보한 상태입니다. 판로가 확보되지 않으면 장애인 일자리를 유지하기가 어렵다는 현실에 대한 고려가 필요합니다."

(3) 농업 – 스마트팜(메트로팜) 업종

해당 업종은 중소벤처기업부가 운영하는 발달장애인특화사업장 '가치만드소', 푸르메재단의 '푸르메 소셜팜' 등 최근 장애인 일자리에 적합한 분야로 관심을 받고 있다. 한국장애인개발원의

담당자와 연구진은 스마트팜중에서도 지하철 역사의 유휴공간을 활용하여 스마트팜을 운영하는 '메트로팜' 업종에서 장애인 일자리 창출의 가능성과, 장애인 적합 직무를 알아보기 위해 면접자의 사업장 중 하나인 상도역의 '팜아카데미'를 방문하여 면접을 진행하였다.

면접자가 근무하고 있는 업체는 스마트팜을 활용한 작물을 재배하고, 스마트팜 재배 작물의 다양성을 위한 연구, 스마트팜 보급을 위한 교육과 판로를 지원하는 사업을 운영하고 있다. 현재 운영되고 있는 '메트로팜'은 서울교통공사와 협업하여 론칭한 브랜드로, 2019년부터 답십리역, 상도역(〈그림 43〉), 천왕역, 충정로역, 을지로3가역 등에 조성되어 운영되고 있다.



〈그림 43〉 상도역 메트로팜

*출처: 내 손안에 서울 뉴스(2022.08.17.)

가장 먼저 스마트팜의 설치 비용에 대하여 질문하였으며, 스마트팜은 초기 투자금이 높으나, 투자 비용은 곧 생산량과 매출액에 비례한다고 응답하였다. 지하철 내에 구축하는 메트로팜의 경우 투자 비용은 운영비용을 제외하고 평당 400~500만 원이 소요되며, 서울교통공사가 제공하는 유휴공간을 활용한다는 이점은 있으나, 지하라는 공간적인 특성과 안전 규격 등의 특수성 때문에 일반 스마트팜보다 많은 큰 비용이 소요된다고 설명하였다. 또한 이러한 공간적인 특성 때문에 의미있는 매출이 발생할 수 있는 규모의 스마트팜 설치는 어렵다고 응답하였다.

스마트팜 업종에서 장애인 근로자 배치가 가능한 직무에 대한 질문에 사람의 손이 필요한 씨뿌리기, 수확하기, 옮겨심기 등의 생산 직무, 부자재 발주 및 전체를 운영관리하는 관리직무, 스마트팜에서 수확된 작물을 상품화하기 위해 공장에서 세척, 절단, 탈수하는 직무가 있다고 설명하였다. 다만, 공장에 배치되는 직무들은 많은 부분이 자동화 되어 많은 수의 일자리 창출은 불가능하다고 하였다.

관련 업종 내 장애인 일자리 창출에 대한 가능성에 대하여 질문하였는데 스마트팜이라는 환경이 실내와 유사한 공간에서 흙이 아닌 배양액으로 재배되는 등 장애인의 근무 환경으로는 쾌적한 편이나, 안전을 고려하여 스마트팜 수직 재배 단수를 낮추거나 기타 환경 개선이 필요한 경우, 생산량이 감소하는 부분도 고려해야 한다는 의견을 주었다.

공공·민간이 협력하는 방식에 대해서는 협력은 가능하나, 자사가 스마트팜을 설치하고 장애인

근로자를 채용·관리하기 보다 공공기관에서 자체적으로 스마트팜을 운영할 경우, 인력을 파견하여 기술을 공유하고 관리자 교육을 실시하는 방식을 제안하였으며 공공기관에서 기계설비 설치 및 관리에 대한 부분을 협약하여 진행할 경우, 5~10년간의 판로 확보를 지원할 수 있다고 응답했다. 메트로팜(스마트팜) 업종 전문가와 면접 상세 내용은 〈표 118〉과 같다.

〈표 118〉 메트로팜(스마트팜) 업종 면접 상세 내용

"현재 운영되는 메트로팜의 경우, 지하철 이용 고객 대상으로 홍보를 하는 쇼룸의 기능에 더 초점이 맞춰져 있습니다. 초기 구축 비용이 평당 400만 원에서 500만 원선이고 운영 비용은 별도입니다. 지하철 유휴공간을 활용하고 있지만 안전규격 등의 특수성이 있고, 물을 사용해야 하는 과정에서 제약이 많아 실외나 기존 구축 건물에 비해 초기 투자 비용이 1.5배 이상 들어갑니다. 상도역 메트로팜의 경우 80평의 공간을 활용하고 있으며, 스마트팜의 재배지 간격을 여유 있게 설치한 편이라 더 빽빽하게 설치할 수 도 있습니다."
"장애인 고용이 가능한 직무로 재배 업무를 주로 하는 생산직과, 전체 운영을 관리하는 관리직, 샐러드를 제조하는 공장직이 있습니다."
"장애인분들이 일하실 수 있도록 환경을 조성하려면, 안전을 위해 스마트팜의 수직 단수를 낮추어야 하는데, 그렇게 되면 생산량이 감소할 수밖에 없습니다."
"규모있는 수익 창출을 위해서는 최소한 100평의 공간이 필요합니다. 소규모로도 운영은 가능하나, 수익성을 포기해야 합니다. 스마트팜 설치를 위해서는 도시의 외곽, 규모가 큰 곳이 가장 좋습니다. 샐러드를 생산하는 공장만 1,500평 이상의 공간이 필요합니다."
"스마트팜을 저희가 직접 운영하기 보다는 스마트팜 설치는 장애인 근로자를 고용하는 주체에서 진행하고, 인력을 파견하는 형태로 운영하는 것이 더 가능성이 높습니다. 다만 스마트팜을 관리운영할 담당자가 평택, 천안, 광주의 재배시설에 방문하여 배우는 기간이 필요하며, 관리자로써 배우는 기간은 1달 정도면 충분합니다"

(4) 장애인 취업·채용연계 업종

면접자가 속해있는 기업은 장애인 취업, 채용연계 서비스를 제공하고 있는 스타트업이며 얼마 전 소셜벤처 인증을 받았다. 장애인을 채용하는 기업 담당자의 욕구, 장애인 채용 기업과 장애인 근로자 매칭 시, 지원이 필요한 부분, 장애인 채용이 가능한 기업과 직무에 대하여 의견을 청취하기 위해 면접을 진행하였다.

면접자는 가장 먼저 장애인 고용률을 높이기 위해서는 기업에서 제공하는 일자리가 '좋은 일자리', '의미 있는 일자리'인지에 대한 고민이 필요하다고 이야기하였다. 장애인이 배치되는 일자리 중 대다수가 장애인 근로자의 역량을 개발할 수 있는 일자리보다 단순직, 계약직에 한정되어 있다는 의견을 주었다. 다만, 장애에 대한 인식이 부족하거나 장애인을 채용할 수 있는 경로와 정보가 없어 어려움을 겪는 기업 채용 담당자들의 현실을 언급하였다. 또한 많은 기업에서 장애인 복지관을 통해 근로자를 추천받고자 하나, 실제적으로 구직 가능한 장애인이 복지관을 통해 구직

활동을 하는 경우는 많지 않다고 응답했다.

장애인 구직자가 겪는 어려움에 대한 질문에 장애인 유관기관들이 장애인 구직자를 기업에 추천하는 과정까지는 많은 관심을 가지고 적극 참여하나 장애인이 어떻게 기업에서 일하고 싶은지에 대한 고민이 없어 아쉬워하는 구직자가 많다는 응답을 하였다. 또한 기업에서는 인턴 혹은 대외활동 경험이 있는 직원을 선호하나 장애인을 대상으로 이루어지는 대외활동이 많지 않다는 점도 지적하였다.

면접자는 장애인에게 의미 있는 일자리를 만들기 위해서는 기업을 대상으로 하는 장애인 채용 컨설팅이과 장애인 구직자들을 대상으로 취업 컨설팅을 제공하는 것이 필수적이며, 취업 이후 기업과 장애인 근로자의 고충에 대하여 해결할 수 있는 지속적인 모니터링이 필수적이라고 이야기하였다. 장애인 채용 및 취업 컨설팅 업종의 상세 면접 내용은 〈표 119〉와 같다.

〈표 119〉 장애인 채용 및 취업 컨설팅 업종 면접 상세 내용

"장애인 근로자의 경우 급여 수준이 높지 않아 1~2만원의 차이로 이직하기도 하며, 장애인의 역량을 쌓을 수 있는 일자리가 많지 않은 것이 현실입니다. 따라서 장애인 일자리 창출에서 1순위로 생각하는 것은 장애인에게 좋은 일자리, 의미있는 일자리를 만드는 것입니다."
"장애인 구직자의 취업을 연계하는 기관들을 이용하며 느끼는 어려움은 장애인 근로자를 추천하는데까지만 신경쓰고, 장애인 구직자들이 기업과 어떻게 같이 일하고 싶은지 고민하지 않는 부분에 대하여 아쉬워 합니다. 무엇보다 기업은 정규직TO보다는 계약직TO가 많기에 커리어를 쌓기 어려운 구조라는 이야기도 많이 합니다."
"장애인 구직자들을 대상으로 직업훈련, 자기소개서 작성, 면접 준비 등에 대한 교육이 필요합니다. 또한 장애 유형과 장애인 개개인의 강점을 반영한 일자리 연계도 중요하구요. 무엇보다 취업 후, 장애인이 취업한 기업에서 근속할 수 있도록 지속적으로 관리하는 일원화된 시스템이 필요합나다. 이러한 과정과 시스템에서 또 다른 장애인 일자리가 창출될 수 있다는 생각도 듭니다."

(5) 다회용기전문 자원순환 업종

코로나19 상황으로 마스크 사용, 외출이 제한되면서 음식 배달 서비스 사용의 증가 등으로 플라스틱 폐기물에 대한 심각성이 제기되었고 '제로웨이스트'에 대한 관심도 증가했다. 일회용품을 줄이기 위한 노력에 발맞춰 다회용기 대여 및 세척 서비스 업종도 크게 성장하고 있다. 무엇보다 다회용기 대여, 수척, 세척, 재가공하는 직무가 세분화 되어있어 중증 발달 장애인도 수행이 가능할 것으로 예측되며, 다회용기 대여 사업이 현재 ESG를 강조하는 시류와 부합하여 추후 공공, 민간분야와 연계 가능성을 확인하고자 해당 분야 종사자와의 면접을 진행하였다.

다만 면접이 진행되기 전, 전자우편으로 발송된 사전 질문 '해당 업계 내 장애인 일자리 창출 가능성 여부'에 대하여 면접자가 속해있는 업체에서는 다회용기 세척 공정이 자동화를 통해 인원을 최소화하는 방향을 지향하고 있어 많은 수의 장애인 일자리를 창출하기 위한 사업으로는 적합

하지 않을 수 있다는 응답을 하였다.

면접자가 소속된 다회용기 렌탈·세척 서비스 업체는 2019년 설립된 이후, 공공기관의 행사장 내 다회용기 대여, 기업의 사내 카페를 대상으로 다회용 컵 렌탈 및 세척 등의 서비스를 제공하고 있으며, 현재 모든 공정을 자동화하는 기술개발에 많은 투자를 하고있다고 설명하였다.

유사 업종 내 장애인 일자리 창출 가능성 및 공공민간 연계 가능한 부분에 대한 질문에는 다회용기를 세척하는 직무보다 배송과 수거를 담당하는 인력과 비용에 대한 지원이 필요하며, 다회용기 등 물류를 적재할 수 있는 공간 확보가 필요하다고 응답하였다. 세척공정이 장애인 직무에 적합한지에 대한 질문에는 세척공정 중 고온의 설비를 담당하는 경우 보일러 안전기사 자격증과 같은 자격증이 필요하고, 세척직무, UV 소독 직무 모두 고온다습한 환경에서 진행되기 때문에, 환경적인 부분에서 장애인 근로자에게 적합하지 않을 수 있다고 의견을 주었다.

업계의 동향과 시장성에 대한 질문에는 최근 기업, 공공기관, 그리고 지자체에서 다회용기 사용에 대한 관심이 높아지고 있으며, 수요만큼 공급이 이뤄지지 못하고 있어 앞으로 시장성이 확대될 것으로 예상된다고 응답하였다. 다회용기 렌탈·세척 분야 전문가 면접 상세 내용은 〈표 120〉과 같다.

〈표 120〉 다회용기 렌탈·세척 분야 면접 상세 내용

"조직 내에서 가장 중요하게 생각하는 부분은 기술개발입니다. 다회용기를 세척 과정에서 발생하는 비용을 절감하기 위해 자동화 관련된 기술 성장시키는데 집중하고 있습니다."
"다회용기를 세척하는 공정의 경우, 고온다습하여 현재 근무하시는 비장애인분들도 어렵다고 느끼는 환경입니다. 또한 비용 절감을 위한 기술개발을 통해 자동화되는 부분이 점차 많아지고 있어 많은 수의 일자리를 창출해야 하는 장애인 일자리 사업에는 적합하지 않을 수 있습니다."
"다회용기에 대한 인식이 많이 바뀌고 있고, 신규 업체들도 많이 생기고 있는 것을 보면 앞으로의 시장성이나 확장 가능성이 있다고 생각합니다."

(6) 리퍼브 상품 전문 자원순환

해당 업체는 기능에는 문제가 없으나 단순변심, 미세하자 등으로 반품된 '리퍼비시드 프로덕트(Refurbished Product, 이하 '리퍼브(*refurbish의 줄임말)') 상품을 검수하고 포장하여 재판매하는 리퍼브 전문 기업이다. 사업 초기에는 사용기한이 짧은 육아용품을 대상으로 C2B, 즉 소비자가 기업에 물품을 판매하는 비즈니스 모델로 시작하여, 현재의 리퍼브 상품 판매 모델로 사업을 확장하게 되었으며 재상품화 되는 리퍼브 상품은 온라인 쇼핑몰과 오프라인 매장으로 판매되고 있다고 설명했다.

사전에 질문되었던 장애인 일자리 창출 가능성에 대하여 자사에서 구매하는 리퍼브 상품의 일부를 광주광역시의 장애인보호작업장과 경기도 의정부시의 발달장애인 고용 사회적협동조합으로

보내, 장애인들이 포장 훼손, 미세하자 부분 등 물품을 검수하고 판매할 수 있도록 협력하고 있어 유사한 모델로 장애인 일자리 창출이 가능할 것이라고 응답했으며, 현재 사업 내 많은 부분이 자동화 되고 있으나 리퍼브 상품의 특성상 검품 과정에서 인력이 투입되어야 하기 때문에, 많은 양의 장애인 일자리 창출이 가능하다고 응답했다.

공공기관과의 협업 의지에 대한 질문에는 대형 유통사에서 반품된 리퍼브 상품을 구매한 후, 물품을 적재하고 분류하고 검품할 수 있는 공간지원이 필요하며 공간적인 지원이 된다면 장애인을 고용하기 위한 사업은 직접 운영, 위탁 운영 다양한 방법으로 협업이 가능할 것 같다고 응답하였다. 장애인 근로자 적합 직무로는 입고 물품을 검수하고, 온라인을 통해 주문이 들어온 상품을 포장하고, 발송하는 직무가 적합하다는 의견을 내었다. 온라인 리퍼브샵 업종 전문가 면접 상세 내용은 〈표 121〉와 같다.

〈표 121〉 온라인 리퍼브샵 업종 전문가 면접 상세 내용

"현재의 유통회사들은 생산을 위주로 세팅이 되어있어 반품상품들을 해결하기 어려운 구조입니다. 이런 기업들의 상황을 해결하기 위해 반품 상품을 활용하여 아웃소싱으로 접근이 가능합니다."
"각각의 유형이 다르긴 하지만 경기도 광주의 장애인 일터와 경기도 의정부시의 사회적협동조합에 장애인 일자리 창출을 위해 저희의 기술을 제공하고, 구매하고있는 상품 중 일부를 발송하여 각 기관에서 검품하고 상품을 판매할 수 있도록 지원하고 있습니다. 최근에는 물품판매를 통해 발생한 수익금을 오히려 저희 기업에 보내주신 사례도 있었습니다."
"저희는 장애인 고용률보다 수익을 발생시킬 수 있는 구조와 비즈니스를 위해 무상으로 제공되는 혹은 저렴한 임대료의 공간이 필요합니다. 공간만 있다면 장애인 일자리는 얼마든지 만들 수 있습니다."

(7) 장난감 업사이클링 업종

해당 기업의 대표는 장난감 시장이 연간 2조 정도라고 설명하면서 재사용 할 수 있는 장난감임에도 버려지는 것들이 많아 이를 해결하기 위한 시스템 구축을 위해 11년 동안 노력해 왔다고 했다. 현재 전국의 개인, 아동 관련 시설, 지자체에서 기부되는 장난감은 매일 2~3톤이며, 해당 기업에서 하루에 처리할 수 있는 폐장난감 수리 및 자원화는 하루에 300톤이라고 설명하였다. 그러나 운송되는 과정에서 장난감을 수거, 세척, 검품, 수리 과정을 담당할 인력이 부족한 실정이라고 토로하였다.

해당 사업은 가정에 쌓여가는 장난감을 처분하고 싶어 하는 아동의 부모님, 보고 배우면서 자원순환을 몸소 체험하고 기부활동에 참여할 수 있는 어린이, ESG 관련 환경보호 및 일자리 창출 정책에 관심이 있는 공공·민간 기관, 장난감 수리와 재자원화, 장난감이 기부되는 과정을 통해 사회 기여 활동에 참여할 수 있는 취업 취약계층 등 많은 주체가 각자의 역할을 충분히 해내며 참여할 수 있는 사업이라고 설명하였다.

장애인 적합 직무로는 장난감 분해 직무를 추천하였는데, 현재 사업에서 장난감을 수리하고 분해하는 과정에 어르신과 발달장애인을 고용하여 운영해 본 경험에 따르면 분해 직무에 장애인들이 강점이 있다고 이야기하였으며, 공공·민간 기관과 협업을 위해 가장 지원이 필요한 부분이 무엇인지에 대한 질문에는 거점 역할을 해줄 수 있는 공간지원이 필요하다고 응답하였다. 아동들이 와서 직접 기부하고 수리된 장난감을 다시 가져가는 환경 교육센터 및 폐플라스틱 재생소재 제품을 판매하는 등의 홍보 효과를 고려한다면 최소 100평의 공간이 필요하나, 지역에서 기부된 폐장난감을 적재 후 세척하고 수리하고 분류하는 과정만 운영한다면 작은 공간에서의 운영도 가능하고 공공기관에서 30평의 공간을 임대해 줄 경우, 오전 단시간(4시간) 장애인 근로자 15명, 오후 단시간(4시간) 장애인 근로자 15명을 고용할 수 있다는 구체적인 수치를 제공하였다.

또한 현재 한국장애인개발원이 운영하는 카페 I got everything과 유사한 구조로 운영이 가능하다고 이야기하면서 공공기관은 공간을 무상 임대하여주고, 인테리어 비용은 일반 기업의 사회공헌비를 활용하여 해결할 수 있으며, 장애인 근로자 관리 인력은 지차제의 청년 일자리로 해결할 수 있으며 폐플라스틱 재생소재로 만든 물품을 다시 판매하는 과정을 통해 수익 창출이 가능하다는 의견을 주었다. 장난감 자원순환 업종 전문가 면접 상세 내용은 〈표 122〉과 같다.

〈표 122〉 장난감 자원순환 업종 전문가 면접 상세 내용

"저희는 사업 초기에 일반 가정이나 어린이집에서는 매년 장난감을 사는 만큼 많이 버리고 있는데, 그런 장난감을 저희가 중간 다리 역할을 해서 수리 후, 예산이 많이 부족한 아동보호시설이나 아동복지시설에 기부를 하면 전체적인 보육의 질 혹은 환경적인 차이에서 발생하는 불평등 문제를 해결할 수 있을 것이라고 판단했습니다."
"장난감을 사고, 기부하고, 수리하고, 다시 기부되거나 자원화되는 순환 과정의 시스템을 만들기 위해 11년이 걸렸습니다. 복지부나 여가부, 아동과 관련된 기관들을 통해서 수도권을 중심으로 하면 더 많은 장난감이 모일 것으로 예상되는데, 현재는 매일 하루에 2~3톤의 장난감이 들어오고, 하루에 300톤을 저희 쪽 공장에 가지고 와서 자원순환 과정을 가할 수 있으나, 자원순환이 가능하도록 만드는 중간의 자원 수거망, 중간 거점, 수거 인력이 많이 부족한 상황입니다."
"기부된 장난감을 분해하고 수리하는 과정을 어르신과 발달장애인들이 함께 담당하고 있는데 분해하는 과정은 장애인 친구들이 월등하게 잘 해냅니다. 지치지 않고."
"폐장난감을 재자원화 시키면 안전 손잡이, LED, 블라인드 커튼, 롤스크린 커튼 등을 만들 수 있습니다. 사회공헌 캠페인을 통해 폐장난감과 투명 플라스틱 페트병을 기부받고 재자원화 시킨 뒤, 기업 사회공헌의 주거환경개선 사업 혹은 공공기관 전등 교체 시, 노인과 장애인을 고용하고 있는 저희 물품을 구매하는 구조로 수익 창출이 가능합니다."

4. 최종안 도출 및 직무 세분화

1) 개요

앞선 연구에서 신규일자리 창출사업 카페 I got everything은 점포의 매출저조, 점포 개소 시 약정한 장애인 고용률 미달성, 참여 주체의 전문성 부족 등 운영의 한계점이 드러났으며, 그에 대한 개선 방향을 제시하였다. 그러나 개선방향 적용을 통한 카페 경쟁력 제고와는 별개로 카페 업종에 한정되어 있는 사업의 특성 상 다양한 유형의 일자리 제공과 일자리 창출 규모 확대에 한계가 있으므로 이에 대한 대안을 마련할 필요가 있다.

본 장에서 제시하는 시범사업은 카페업종을 제외하고 앞으로의 성장 및 확장 가능성이 있는 업종에 대한 분석을 통해 기획된 사업으로서, 다양한 유형의 장애인 채용과 지속적인 일자리 창출이 가능한 사업으로 판단되나 참여 주체들의 적극적인 협조와 한국장애인개발원의 역할 수행이 가장 중요한 부분이라고 볼 수 있다.

따라서 본 장에서는 장애인 일자리를 창출하기 위한 기존 카페 I got everything 사업의 대안적 모델이자, 공공기관으로서의 한국장애인개발원의 역할을 공고히 하기 위한 시범사업 운영 방안을 구체적으로 제시하고자 한다.

2) 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 프로세스

국내외 장애인 일자리 창출이 가능한 업종을 살펴보기 위해 기존 개발된 장애인 일자리, 해외 장애인 일자리 사업, 공공기관의 ESG 경영에 솔루션을 제공할 수 있는 업종, 장애인 인턴쉽 프로그램, 기술기반 4차 산업 업종, 구인구직 사이트 내 장애인 우대 채용 정보 등에 대한 조사를 실시하였고, 해당 업종의 직무조사를 통해 총 11개의 업종과 109개의 직무를 조사하였다(〈표 123〉참조).

〈표 123〉 시범사업 기획을 위해 조사된 장애인 일자리 창출 가능 업종 및 직무 수

구분	업종	조사된 직무 개수
1	농업, 임업 및 어업	21개
2	도매 및 소매업	14개
3	보건업 및 사회복지 서비스업	29개
4	사업 시설관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	11개
5	운수 및 창고업	2개
6	음·식료품·식품가공 업종	6개
7	인쇄 및 기록매체 복제업	1개
8	전문, 과학 및 기술 서비스업	9개
9	정보통신업	4개
10	제조업	3개
11	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	9개
합계		**109개**

조사된 109개의 직무를 대상으로 신규일자리 창출사업의 목적과의 적합성, 차년도 시범사업으로의 운영 가능성을 평가하기 위해 〈표 124〉와 같은 국내외 유사 사업 평가자료를 참고하여 1, 2차 평가지표를 구성하였으며, 전문가 심층 면접을 통해 현장의 의견도 청취하였다.

〈표 124〉 신규일자리 창출사업 후보군 도출을 위한 검토자료

검토자료 목록
사회복지공동모금회, 플랜엠(2019) 기업사회공헌 프로그램 성과지표(SCPAI)
국제노동기구(ILO), 경제협력개발기구(OECD), 유엔유럽경제위원회(UNECE) 고용의 질 평가 항목
한국과학기술기획평가원(KISTEP) 국가연구개발사업 예비타당성조사 수행 세부지침
한국사회적기업진흥원(KSEPA) 사회적가치지표(SVI)
손동원, 허원창(2019) 사회적 기업의 성장과 보호된 시장의 역할공공기관 우선구매제도의 효과
한국고용정보원(2022) 2022 한국직업전망
한국거래소(KRX) 정보데이터시스템 – 수익성 측정지표

해당 직무는 〈표 125〉와 같은 기준에 따라 1차적으로 검토 후 5개의 후보군을 선정하였고, 5개로 좁혀진 신규 업종 후보군은 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업 1개 업종, 도매 및 소매업 내 2개 업종, 보건업 및 사회복지 서비스업 1개 업종, 농업, 임업 및 어업의 1개 업종이었으며, 구체적으로는 다회용기 렌탈 및 세척업종, 편의점 업종, 자원순환 업종, 병원 업종, 국공립 수목원 및 정원 업종으로 구별되었다.

〈표 125〉 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 후보군 도출 1차 검토 기준

지표	하위문항
시장 가능성	· 법, 규제, 정책 관련 위험 요인은 없는가 · 해당 업종의 성장률이 지속 확장되는 추세인가(생산 제품 및 서비스의 수요 현황검토) · 유사사업 수행기관과 차별성이 있는가(경쟁 구조 검토)
고용 확장성	· 1개소 기준 최소 종사자의 규모가 어느 정도인가(장애인, 일 8시간 근무 기준) · 해당 일자리(고용) 전망이 긍정적인가 *한국고용정보원(2022), 한국직업전망 자료를 참고
보호된 시장	· 공공기관과의 협력이 해당 업종(또는 기업)의 민간시장에서의 경쟁력 제고 및 성과 확대에 기여하는가(보호된 시장의 필요성 검토) · 향후 민간시장에서의 경쟁력 확보 가능성이 있는가(디딤돌 효과 발생 이후 자생력 검토) · 보호된 시장을 통한 지원의 실효성 평가가 가능한가(성과 검증 가능 여부 검토)
사회적 기여도	· 창출된 이윤이 사회적 목적에 재투자 되는가 · 주 사업 활동이 사회적 가치를 지향하는가(장애인 일자리 창출 외) · 지역사회에 대한 공적 기여를 실천하는가 · 장애인/장애인 일자리 인식개선에 기여하는가

다회용기 업종은 플라스틱 폐기물 감소에 대한 사회적인 요구와 공공기관의 ESG 실천 방침에 따라 다회용기 렌탈·세척 서비스의 수요가 늘어나고 있고, 관련 서비스를 제공하는 업체들이 생겨나고 있어 앞으로의 확장 가능성이 확인되었으며, 일부 지역에서 운영되고있는 지역자활센터 다회용기 세척장에 대한 조사를 통해 장애인 직무 적합성에 대한 부분도 확인하였다.

자원순환 업종은 유통업계에서 반품된 상품과 장난감을 재상품화, 자원화하는 모델로 지속되는 고물가 현상으로 인해 상품에 약간의 하자가 있더라도 사용에 큰 문제가 없다면 저렴한 제품을 구매하고자 하는 소비자들의 수요에 대한 확인과 생산되고 있는 양의 90%가 재활용되지 못하는 장난감의 플라스틱 소재를 재자원화하는 과정에서 발생하는 수익으로 지속적인 장애인 일자리 창출이 가능하다고 판단하였다.

공공기관 내 편의점의 경우 기존의 카페 I got everything과 유사한 모델로 사업 운영이 가능하며, 국내에서 편의점을 운영하는 리테일 기업과의 협력을 통해 점포 운영의 노하우 공유, 품질이 입증된 상품을 공급받을 수 있다는 점에서 고용 안정성과 확장 가능성을 확인할 수 있었으며, 취약계층의 자립을 돕는 편의점 등 유사 사례를 통해 장애인 직무 적합성도 확인하였다.

병원업종은 장애인 의무고용을 달성하고 있지 못하는 국공립 병원의 어려움을 확인하였으며 장애인 일자리 창출 솔루션이 필요한 업종이라고 판단되었다. 또한 2020년부터 2023년 구인구직 사이트를 통해 국내 병원의 장애인 우대 및 장애인 특별 채용 공고를 조사하여 장애인 채용 적합직무를 분석한 후 해당 업종을 선정하였다.

산림업종을 선정한 이유로는 산림일자리를 통해 2023년 상반기에 25,583개의 고용 일자리와 전년도 대비 8,071개의 신규 일자리가 창출되고 있으며, 산림일자리중의 일부는 장애인 및 사회

적 취약계층을 우대하는 등 장애인 일자리 창출이 가능성에 대하여 확인 후 선정하였다(〈표 126〉 참조).

〈표 126〉 신규일자리 창출사업 업종 및 직무 후보군

신규일자리 창출 사업 후보 업종	세부 업종	관련 직무
사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	다회용기 대여 및 세척	· 다회용기 사용 행사장 내 관객 대상 반납 안내 · 초음파, 불림/애벌 등 다회용기 세척 · UV-C 살균소독 후, 오염도 테스트 등 검수 · 실링 기계를 사용하여 배송될 다회용기 포장 · 포장된 다회용기 박스 포장
도매 및 소매업(1)	리사이클링 &업사이클링	· 업사이클링 원재료 및 반품/리퍼브 제품 수거 · 물류박스 운반 및 정리 · 스크래치, 미세하자, 포장훼손 등 제품 상태 검품 · 품목별, 재질별 상품 분류 · 재활용이 가능한 플라스틱, 철제 부품 분해 · 온라인 주문서 확인 및 상품 포장 · 송장 스티커 부착 · 오프라인 매장 내 상품 진열 · 결품 및 재고관리
도매 및 소매업(2)	공공기관 내 편의점	· 신선식품 유통기한 확인 · 결품 및 재고관리 · 상품 매대 진열 및 정리 · 발주 내역과 배송된 물류 검품 · 물류박스 및 입고 물품 정리 · 매장 내 환경미화 · 결제 등 카운터 업무 · 고객 대상 물품 위치 안내
보건업 및 사회복지 서비스업	보건업 및 사회복지 서비스업	· 내시경/검사/수술환자 베드 이송 및 본인확인 · 환자 이송 전후 약물 및 검사장비 인수 인계 · 청소카 운용 및 바닥 왁싱 · 수목 관수, 전지, 병충해방제 도포 등 조경 관리 · 외래센터 내 홍보물 비치 점검 · 환자별 식단에 따른 상차림 · 환자 식사 병동 배식
농업, 임업 및 어업	산림 분야	· 산림 불법행위 감시 · 입산통제 및 산지정화 · 산림식물자원 등 보호 · 숲생태 관리 및 이용안내 · 산림 내 목재데크(보수, 오일스테인 도색 등) 관리 · 토양(비료)만들기, 포트묘 심기 · 식물 표본 만들기, 주제원 식물 이력 관리 · 종자소득, 삽목, 파종 등

위에서 도출된 5개의 업종과 직무는 한국장애인개발원 및 보건복지부와 장애인 일자리 적합성과 시범사업 운영 가능성에 대해 논의하였고 수익성, 실행가능성, 직무적합성, 일자리의 질 편의점 업종, 자원순환 업종, 병원 업종 3개의 업종을 대상으로 시범사업을 기획하였다(〈표 127〉참조).

〈표 127〉 신규일자리 창출사업 업종·직무 개발 후보군 도출 2차 검토 기준

지표	하위문항
수익성	· 해당 업종의 매출액영업이익률(영업이익/매출액)에 비하여 상대적 우위를 지니는가 · 비즈니스 모델 및 중장기 전략이 타당한가(수익 구조 및 전략에 구체성 및 실현가능성 검토)
실행 가능성	· 위탁운영이 가능한 기업이 존재하는가(다수/일부/없음) (사업 추진 의지 검토) · 위탁운영기관의 해당 업종에 대한 전문성(운영/성과 관리 등)이 검증되었는가 · 위탁운영기관이 장애인 일자리 관련 활동 경험이 있는가(장애인 일자리 관련 이해도/전문성/관리 역량 점검)
직무 적합성	· 특정(또는 다수) 장애 유형 및 정도에 맞는 장애인 중심의 직무가 존재하는가)장애/직무 적합성 및 난이도 점검) · 진입장벽이 존재하는가(전문 경력 및 자격증 등) · 교육훈련 시스템이 존재하는가(장애인 취업 적응 지도 관련 체계의 존재 유무)
일자리 질	· 예상 가능 직무의 채용형태 및 소득이 안정적인가(정규직 유무, 주당 근로시간, 최저임금 기준 월평균 소득수준 등) · 근로환경의 질적 측면이 보장되어 있는가(신체적 위험 요인, 직무훈련 기회 등)

신규사업은 앞선 연구를 토대로 카페 I got everything의 개선 방향으로 언급된 제언 사항들이 반영되도록 구성하였다. 따라서 한국장애인개발원은 장애인 일자리 창출에 기여하고, 성과관리를 통해 우수사례를 민간에 보급하는 공공기관의 역할에 충실히 해낼 수 있도록 제안하였고 사업의 운영은 신규일자리 창출사업의 신규 업종의 전문성을 가진 주체가 운영하며 장애인 일자리의 지속성을 위해 장애인을 고용하는 주체와 장애인 근로자에게 충분한 교육이 이루어질 수 있도록 기획하였다(〈표 128〉참조).

〈표 128〉 신규 장애인 일자리 창출사업 사업 주체 간 역할의 변화

기존 사업		시범 사업	
구분	업무	구분	업무
한국 장애인 개발원	· 사업 운영 지원금 교부 · 영업표지 제공 · 표준화 매뉴얼 지원 (인테리어 도면 포함) · 교육, 홍보, 컨설팅 지원	한국 장애인 개발원	· 사업기획 및 공모 · 사업 설명회 개최 · 참여 주체 모집 및 선정 · 사업 운영 지원금 교부 · 개소식 준비 · 주체 간 네트워크 구축 · 사업 성과관리
신청기관	· 사업 신청서 제출 · 현장/면접 심사 참석	신청기관	· 사업 신청서 제출 · 장애인 근로자 직업 훈련(교육)계획서 제출 · 현장/면접심사 참석
선정기관 (공공·민간기관 혹은 기업)	· 36개월 이상 카페 설치예정지 무상임대 지원 · 지원금 외 발생 비용에 대한 자부담 확약	선정기관 (공공·민간기관 혹은 기업)	· 시범 사업 운영 예정지 무상임대 지원 · 사업, 캠페인 홍보 협조 · 장애인 채용을 위한 컨설팅 참석
위탁운영기관 (직업재활전문기관)	· 인테리어 시공업체 선정 및 도면에 따른 시공 · 카페 종사자(매니저 및 바리스타) 채용지원 · 카페 운영 물품 구입 및 개소식 준비 · 카페 운영 및 경영 관리 (카페사업자등록 및 근로자 채용 관리)	위탁운영기관 (신규사업 업종 전문기관)	· 표준화 매뉴얼 제공 (인테리어 도면 포함) · 인테리어 시공업체 선정 및 시공 · 장애인 근로자 채용, 취업 지원 · 사업 필요 물품 구입 · 장애인 근로자 직업 교육 및 훈련 프로그램 운영 · 사업 운영 및 경영 관리

3) 최종안 도출 및 직무 세분화

(1) 편의점

(가) 필요성

공정거래위원회의 가맹사업정보제공시스템에 따르면 국내 편의점 수는 2019년 43,390개에서 2022년 50,408개로 16.1% 증가하였으며(〈표 129〉참조), 국내 주요 편의점 4사의 매출액은 2019년 평균 4조 2천억에서 2022년 5초 3천억으로 약 15% 증가하며 최근 4년간 꾸준하게 증가하고 있다(〈표 130〉, 〈그림 44〉참조). 편의점 업종이 꾸준하게 성장세를 보이고 있는 이유는 1인 가구가 증가에 따라 소포장 혹은 소용량 제품을 구매하고자 하는 소비자의 욕구가 반영된 것으로 보인다. 이와 같이 국내외 경제불황에 따른 어려운 산업시장 분위기에도 불구하고 편의점 산업은 호황을 지속하고 있어, 지속적인 매출이 발생하고 그에 따라 추가적인 장애인 일자리 창출이 가능한 업종으로 판단하였다.

〈표 129〉 국내 편의점 연도별 업종 개황

단위: 개

구분	2020	2021	2022
가맹점 수	45,555	48,738	49,600
직영점 수	858	850	808
합계	46,413	49,588	50,408

*출처: 공정거래위원회 가맹사업정보제공시스템 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

〈표 130〉 국내 편의점 4사 최근 3개년 매출액

단위: 백만 원

구분	2019	2020	2021	2022
㈜지에스리테일(GS25)	8,621,106	8,569,243	9,334,987	10,569,338
㈜비지에프리테일(CU)	5,943,404	6,167,809	6,762,089	7,577,773
㈜코리아세븐	4,020,535	4,068,396	4,277,869	4,789,199
㈜이마트	1,354,525	1,626,183	1,917,883	2,118,050
롯데씨브이에스711(수)	1,163,695	1,127,108	1,079,497	1,842,607

*출처: aT FIS 식품산업통계정보 기업현황 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.



〈그림 44〉 국내 편의점 4개 브랜드 4개년 매출액

*출처: aT FIS 식품산업통계정보 기업현황 홈페이지. 2023년 11월 23일 접속.

편의점의 경우, 상품을 입고하고 검수하고 진열하는 과정 과정과 매장 내 청결 유지 등 많은 직무가 존재하여 장애인 근로자를 배치할 수 있는 다양한 존재가 존재하며, 직무들이 전반적으로 경력과 기술을 요구하지 않는다는 점에서 장애인들이 접근하기 수월한 직무로 구성되어 있다. 또한 베이커리, 튀김류 식품 등을 판매하고 택배를 접수하는 등 서비스가 다양화되고 있어 앞으로 더 많은 일자리가 창출될 것으로 예상된다.

(나) 사업내용

편의점 업종 시범 사업은 〈표 131〉과 같이 카페 I got everything 연계형과 신규 점포 개소형 2가지 유형으로 운영된다.

카페 I got everything 연계형은 기존에 운영되고 있는 카페 I got everything 점포 공간을 활용하여 점포 내에 쇼케이스, 미니바 등 냉장 설비를 구비하고 샌드위치, 김밥, 편의점 PB베이커리 등 카페 내에서 취식이 가능한 식품을 판매하는 시범사업이다. 기존의 점포를 활용하여 편의점을 운영하는 방법이기 때문에 인테리어에 큰 비용이 소요되지 않는 것이 장점이며, 취급 품목이 확대되어 카페 I got everything의 추가적인 수익이 발생할 것으로 예상된다. 또한 앞선 연구에서 카페 이용 고객을 대상으로 설문조사를 진행한 결과 카페 I got everything에 대한 개선 사항으로 '베이커리류 메뉴의 다양화'의 필요성이 언급되었다. 최근 편의점 업계에서는 편의점 전용 베이커리 브랜드를 론칭하고 제품들을 출시하고 있으며 일부 브랜드에서는 출시 100일 만에 500만 개 넘는 빵이 팔리는 등 소비자들을 대상으로 인기를 끌고 있어, 관련 베이커리 제품을 카페 I got everything 연계형 매장에서 판매할 경우, 고객들의 수요에 대안이 될 수 있을 것으로 보인다.

신규점포 개소형은 일반 편의점 창업과 유사한 형태로, 공공·민간기관으로부터 편의점을 설치할 수 있는 공간을 무상으로 임대받아 신규 편의점을 개소한다. 신규로 점포를 개소하는 만큼

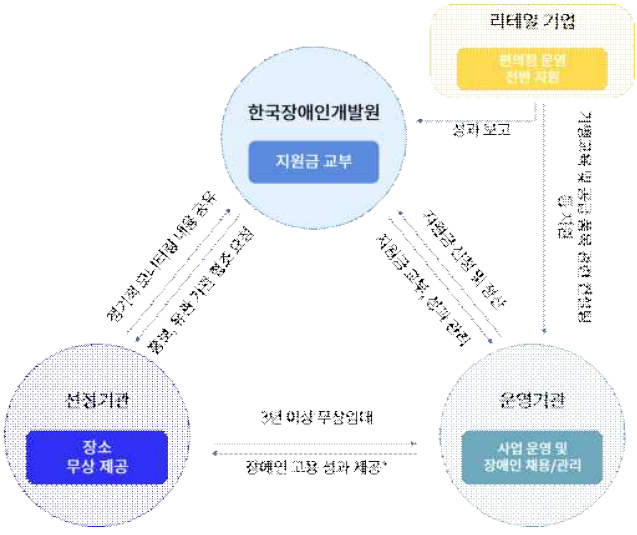
인테리어와 설비를 구입하고 설치하는데, 많은 비용이 소요될 것으로 예상되나 편의점 규모만큼 많은 직무 세분화가 가능하며, 장애인 근로자의 여건을 고려한 다양한 시간대의 일자리 창출이 가능할 것으로 기대된다.

〈표 131〉 편의점 업종 시범사업 유형

구분	카페 I got everything 연계형	신규 점포 개소형
운영 형태	기존 카페 I got everything을 활용하여 쇼케이스, 미니바 등의 형태로 편의점 운영	공공기관 내 무상임대 공간을 활용한 신규 매점 개소
취급 제품	샌드위치, 김밥, 편의점PB베이커리 등 카페 내에서 취식이 가능한 식품 위주 판매	간편식품, 음료류, 문구류 등 일반 편의점에서 판매되는 제품 취급 *주류 제외
특징	· 기존의 점포를 활용하여 작은 공간에서 운영이 가능하여 인테리어 비용 절약 · 편의점PB 베이커리 상품을 취급하여 베이커리 메뉴의 다양화를 희망하는 이용 고객의 수요 충족 · 간편식 등 취급 품목의 다양화로 카페 방문 고객수가 증가하며 수익 증대 기대	· 다양한 직무를 세분화하여 많은 일자리 창출이 가능 · 장애인 근로자의 여건을 고려한 다양한 시간대의 일자리 창출

(다) 주체 및 역할

본 사업에는 사업을 총괄하는 한국장애인개발원, 물품공급 및 운영을 지원할 리테일 기업, 편의점 공간을 무상으로 제공할 공공기관, 장애인 근로자를 교육 및 채용하고 편의점을 운영할 운영기관이 참여하게 된다(〈그림 45〉참조).



〈그림 45〉 주체 및 역할 – 편의점 업종

한국장애인개발원은 사업을 기획하고 공모하며, 마지막으로 성과를 관리하는 사업 총괄의 역할을 담당한다. 더불어, 사업의 성과를 통해 우수사례를 발굴하고, 일반 편의점으로의 장애인 취업 혹은 장애인의 편의점 창업 등 추가적인 장애인 일자리 창출을 위한 연구를 수행하도록 한다. 또한 사업에 참여하는 주체들을 발굴하고, 원활한 사업 운영을 위해 모든 참여 주체가 적극적으로 협조할 수 있도록 참여 주체간 네트워크를 구축하며, 사업에 필요한 지원금을 교부하고 관리한다. 협력 리테일 기업은 편의점 설치 이전, 편의점 설치 후보로 지원되는 점포 혹은 공간을 방문하여 수익률에 대한 사전평가와 인테리어 진행시, 도면을 설계하고 견적을 산출한다. 편의점이 개소되면 위탁운영기관과 장애인 근로자를 대상으로 가맹교육 및 CS교육을 담당하며, 상품공급을 위해 협조한다. 공공기관은 건물 내 유휴공간을 무상으로 제공하며, 홍보 및 프로모션 등 수익률을 높이기 위한 편의점 운영에 협조한다. 운영기관은 장애인 및 장애인 일자리에 이해가 있는 장애인 유관 기관을 모집하여 편의점 운영에 대한 전반을 담당한다. 한국장애인개발원으로부터 지원금을 교부받아 창업에 필요한 초도 물품을 구매하고, 편의점을 운영하고, 장애인 근로자를 고용한다. 운영기관은 안정적인 장애인 일자리 및 급여 지급을 위하여 수익 창출에 힘써야 하며, 필요시 한국장애인개발원에 요청하여 협력 리테일 기업의 교육 및 컨설팅을 받을 수 있다.

(라) 추진체계

사업의 추진체계는 사업운영을 위한 계획수립, 사업설명회 개최, 사업 주체 선정 및 협약 체결 등 시범 사업 운영 전단계와 편의점 개소 준비, 장애인 근로자 모집과 교육, 편의점 운영의 두 번째 단계, 마지막으로 평가관리 단계로 구성된다(<표 132>참조).

<표 132> 편의점 업종 시범사업 추진체계

1단계 시범 사업 운영 전	2단계 시범 사업 운영	3단계 시범 사업 운영 후
· 계획수립 : 목적, 목표, 평가방법, 예산 · 한국장애인개발원 사업 담당 인력 구성 · 사업설명회 개최 · 참여 주체 모집 및 선정 · 사업 주체 간 MOU 체결	· 인테리어 및 설비 설치 · 초도물품 구매 · 가맹교육 · 장애인 근로자 모집 및 채용 · 장애인 근로자 교육 : 직무교육, CS교육 등 · 편의점 운영	· 성과관리(매출액, 고용률 등) · 이해관계자 대상 만족도 조사 · 마케팅 교육 및 경영 컨설팅

구체적으로 첫 번째 단계는 시범 사업을 운영하기 위한 계획을 수립하는 단계로, 사업을 위한 목적과 목표, 그리고 평가 방법을 설정한다. 또한 예산안에서 유형별 몇 개의 점포를 개소할 수 있는지에 대한 구체적인 계획이 필요하다. 무엇보다 기존 카페 I got everything 사업이 지속되고 있는 만큼, 한국장애인개발원의 적절한 담당자 설정 등 인력 배분이 필요하다. 협력 리테일

기업이 선정되면 상세 사업 내용과 협력이 필요한 부분에 대하여 조율이 필요한데, 상세 내용은 아래 〈표 133〉과 같다.

〈표 133〉 협력 리테일 기업과 사업 관련 조율이 필요한 사항

- 가맹비 할인 혹은 면제
- 사업의 특수성 및 공익성에 따른 물품판매 대금 수익배분율 재설정
- 점포 운영 계약 해지 수수료율
- 편의점 개소를 위한 후보 공간 현장 실사 시, 수익률 및 주변 상권 검토
- 경영주 교육, 시스템 구축, 방문 컨설팅 서비스 제공 여부

국내 편의점 브랜드 3사의 평균 가맹비는 1개 점포당 700만 원이며(〈표 134〉참조), 경영주 수익배분율은 점포 운영 형태에 따라 조금씩 차이가 있긴 하나 평균 60%대인 것으로 조사되었다. 협력 리테일 기업과 사업의 공익성 및 특수성을 고려하여 가맹비 할인 혹은 면제에 대한 부분, 수익배분율 조율이 가능한지에 대하여 협력이 필요하며, 점포 운영 계약 해지에 대한 수수료율에 대해서도 사전 협의가 필요하다. 운영기관의 사전에 따라 점포 운영을 포기할 경우, 어떤 기준의 수수료율을 부가할 것인지 조율하고 이는 운영기관과 약정 체결 시, 명시가 필요하다. 조율 결과에 따라 한국장애인개발원의 지원금 규모 및 장애인 근로자 채용률에 영향을 미칠 것으로 보인다.

〈표 134〉 국내 편의점 브랜드 3사의 가맹비, 경영주 수익배분율, 해약 수수료

구분	A사	B사	C사
가맹비	700만 원	700만 원	770만 원
경영주 수익 배분율	41~66%	65~75%	15~45%
해약 수수료	직전 1년간의 평균 월 매출총이익 35% x 타입별/기간별 개월 수	해지통보일 전월부터 12개월간 월 평균 가맹수수료(또는 월 평균 매출이익-월 평균 가맹수수료) × 형태별, 기간별 개월 수	월회비(가맹수수료) × 매출구간배수 × 적용개월수(운영기간)

*출처: 각 브랜드 홈페이지. 2023년 11월 28일 접속.

그 외에 일반 편의점 창업 시, 가맹주에게 제공되는 상권 분석, 경영주 교육, 운영을 위한 시스템 구축, 방문 컨설팅 서비스를 동일하게 운영기관에게 제공될 수 있도록 하여야 하며, 이 중 예상 수익률에 대한 부분은 장애인 근로자 채용률을 예상 할 수 있는 부분이므로 필수로 진행되어야 한다. 또한 공정거래위원회의 '편의점 산업의 거래 공정화를 위한 자율규약' 중 신규 점포 출점 시 동일 브랜드의 경우 250m의 거래 제한을 둔다는 규정에 따라 현장심사와 주변 상권 분석

과정에서 주변 상권 250m 내에 동일 브랜드의 가맹점이 운영되고 있을시, 운영 가부 혹은 기존 가맹점 설득에 대한 방안을 마련하도록 협조하도록 한다.

편의점 개소를 위한 공간을 무상으로 제공하는 공공기관은 '선정기관'으로 명명하며, 한국장애인개발원과 협약을 체결한다. 앞서 진행된 카페 I got everything 이해관계자 대상 설문조사 결과 중, '공간을 임대하여 주는 선정기관으로부터 홍보 및 공간사용에 대한 원활한 협조가 어려웠다'는 위탁운영기관의 의견을 고려하여, 선정기관의 담당자와 운영기관의 담당자가 원활하게 소통할 수 있도록 네트워크를 구축하는 역할이 필요할 것으로 보인다.

첫 번째 단계의 가장 마지막 절차는 사업설명회와 운영기관 모집이다. 사업 설명회는 편의점 운영을 희망하는 장애인 유관기관을 대상으로, 카페 I got everything 연계형과 신규 점포 개소형 각각 2번의 사업 설명회를 진행한다. 편의점을 운영하는 장애인 유관기관은 '운영기관'으로 명명하며 공공/민간 기관 내 편의점을 운영하면서 장애인 근로자를 직접 채용하는 기관을 일컫는다. 운영기관은 편의점 운영에 따른 수익금을 지속해서 장애인 채용에 사용할 수 있어야 하므로 수익사업이 가능한 비영리법인 혹은 사회적 경제조직으로 제한하며, 최소 운영기간을 5년으로 설정하여 장애인 근로자에게 안정적인 일자리가 제공될 수 있도록 협력한다. 한국장애인개발원을 창업에 필요한 인테리어 및 설비구입비를 지원하고, 초기 2년은 안정적인 수익 창출을 위하여 협력 리테일 기업으로부터 지속적인 컨설팅과 모니터링을 받을 수 있도록 지원하고, 이후 2년 동안은 목표한 장애인 고용률을 달성할 수 있도록, 이후 1년은 달성한 장애인 고용률을 유지하는 것을 목표로 운영될 수 있도로 지원한다.

두 번째 단계는 시범사업이 진행되는 단계로 편의점 인테리어 시공과 냉동/냉장 설비, 진열대 등 관련 장비 설치 과정이 이루어진다. 이 과정이 진행되는 동안 운영기관은 협력 리테일 기업으로부터 예비 경영주 면담과 경영주 교육을 받게 되며, 교육을 이수한 운영기관은 편의점에서 근로할 장애인을 구인할 수 있다. 장애인 근로자 채용 방식은 운영기관의 재량에 맡기나, 채용 이후 직무교육은 필수로 진행될 수 있도록 한다. 장애인 근로자는 시설 구축이 완료된 이후, 직무에 대한 이해도를 높이기 위해 영업이 시작되기 전 물품 입고와 진열 과정에서부터 교육이 실시될 수 있도록 하며, 이에 대한 한국장애인개발원의 교육비 지원이 필요할 것으로 보인다. 편의점 개소 준비가 완료되고 나면, 한국장애인개발원과 협력 리테일기업 및 선정기관, 운영기관과 장애인 근로자가 참석하는 편의점 개소식을 진행하고 편의점을 운영을 시작한다.

마지막은 사업의 활성화와 고도화를 위한 평가 단계로 운영기관은 약정 내용에 따라 장애인 근로자 채용 현황, 분기별 매출 현황등을 한국장애인개발원에 공유한다. 한국장애인개발원은 성과에 대한 분석과 이해관계자를 대상으로 하는 만족도 조사를 분석하여 필요시 마케팅 교육이나 경영 컨설팅이 진행될 수 있도록 지원한다.

위 추진체계의 구체적인 절차는 아래 〈표 135〉와 같다.

〈표 135〉 편의점 업종 추진절차



(마) 1개소 점포 초기 투입 비용(안) 및 예상 고용 인원

위 제안에 따라 편의점 1개 점포 개소 시, 투입되는 비용은 대략 4,400만 원이며 상세 항목은 가맹비 700만 원, 초도 물품 구입비 1,400만 원, 소모품 비용 100만 원이다. 해당 비용은 국내 3개 편의점 브랜드 창업 시, 점주가 투자해야 하는 개점 투자 비용 각 항목의 평균값으로 산출하였으며, 상세한 내용은 협력 리테일 기업과 협약 내용에 따라 일부 비용을 할인 혹은 면제받을 수 있을 것으로 기대된다. 인테리어 비용의 경우 창업 점포를 대상으로 리테일 기업에서 제공하고 있으나, 가맹비 할인 및 수익률 조정 등에 대한 협의내용 결과에 따라 한국장애인개발원에서 인테리

어 비용을 부담할 수 있으며, 최소 필요 면적은 최소 33㎡ 이나 한국편의점산업협회(2019)의 자료에 따라 국내 편의점 점포의 평균 면적을 적용하여 인테리어 비용을 계산하였다(〈표 136〉참조).

〈표 136〉 편의점 업종 1개소당 지원 비용(안)

단위: 천원

항 목	내용	계	산출근거		비고
			단가	개수/회	
개점 투자 비용	가맹비	7,000	7,000	1	·국내 3개 편의점 브랜드 창업 시, 점주 투자비 평균
	초도물품 구입비	14,000	14,000	1	
	소모품 준비금	1,000	1,000	1	
	인테리어	2,200	1,000	22	·3.3㎡(1y)당 100만 원, 72㎡(22y) 공간 기준 ·한국편의점산업협회(2019) 조사 결과 국내 편의점 점포 평균 면적 72㎡ 기준으로 산출
합계		44,000			

편의점 업종 1개소당 고용 가능한 장애인 근로자는 공공기관 입점을 고려하여 운영시간은 7~19시로 제한하여 운영하고 규모에 따라 1인 8시간 기준, 총 2~4명 고용이 가능할 것으로 예상된다.

(바) 직무 세분화

편의점 시범사업에서는 고객 응대 및 계산, 매장 내외 청소, 배송 상품 검수, 입고 상품 검수와 진열, 유음료 및 식품 유통기한을 체크하는 4가지의 직무에 장애인 근로자를 배치할 수 있다. 각 직무에 대한 상세 설명은 〈표 137〉과 같으며, 4개의 직무 이외에 업무 숙련도에 따라 상품 발주, 포스기를 통한 상품 재고 점검, 시재점검, 포스기 관리 등에 직무에도 배치할 수 있다.

〈표 137〉 편의점 업종 내 장애인 근로자 배치 가능 직무

구분	내용
고객 응대 및 계산	· 서비스업에 가까운 직무로 의사소통이 가능한 장애 유형에 적합 · 새로운 간편 결제시스템에 대한 지속적인 교육이 필요 · 반품 및 환불(결제수단 확인 및 POS 기기 사용 교육 필수)
매장 내외 청소	· 온수기, 커피 머신, 냉장고, 전자레인지, 현금인출기 등 매장 내 청결 유지 · 매장 바닥, 분리수거, 유리문, 라면 잔반, 즉석식품 등 청소
입고 상품 검수 및 진열	· 배송되어 온 상품과 발주 목록을 대조하여 수량 및 품목 확인 · 선입선출에 따라 입고 물품 정리, 냉동고 온도 확인
유음료 및 식품 유통기한 체크	· 유통기한이 짧은 냉장식품과 신선식품, 빵 등 유통기한 확인 · 식품의 부패, 진공상태, 냄새, 용기 파손 등 포장 상태 체크
기타 직무	· 일정 기간 이상 근로한 장애인을 대상으로 숙련도 심사를 거쳐 배치 가능 · 상품 발주, 시재 점검 등 직무에 배치 가능

(사) 기대효과

편의점 업종 시범사업의 고도화를 위해 다음과 같은 운영 방안을 제시한다. 시범사업의 첫 해에는 카페 I got everything 연계형 모델을 운영한다. 현재 카페를 운영중인 운영기관을 대상으로 수익 및 장애인 일자리 창출을 위해 편의점 품목을 추가로 취급하고자 하는 기관을 모집하여 냉장 쇼케이스, 진열대 등 설비 설치비와 김밥, 샌드위치, 도시락 등 간편식품 및 편의점PB 베이커리 상품 등의 초도물품 구입비를 지원한다. 첫 해 운영을 통해 편의점 품목 취급이 카페 I got everything 매출 향상에 도움이 되는지와 신규 점포 개소형 운영 및 확장 가능성을 사전에 평가할 수 있으며, 미리 발생할 수 있는 위기를 예측하고 대응할 수 있을 것으로 기대된다. 시범사업 2년차부터는 신규 점포 개소형을 운영하여 편의점 설치를 희망하는 공공·민간 기관을 대상으로 편의점을 개소한다. 2년차 운영 후, 운영 평가시에는 매출이 저조한 점포들을 점검 후, 협력 리테일 기업으로부터 경영 컨설팅을 받을 수 있도록 지원한다.

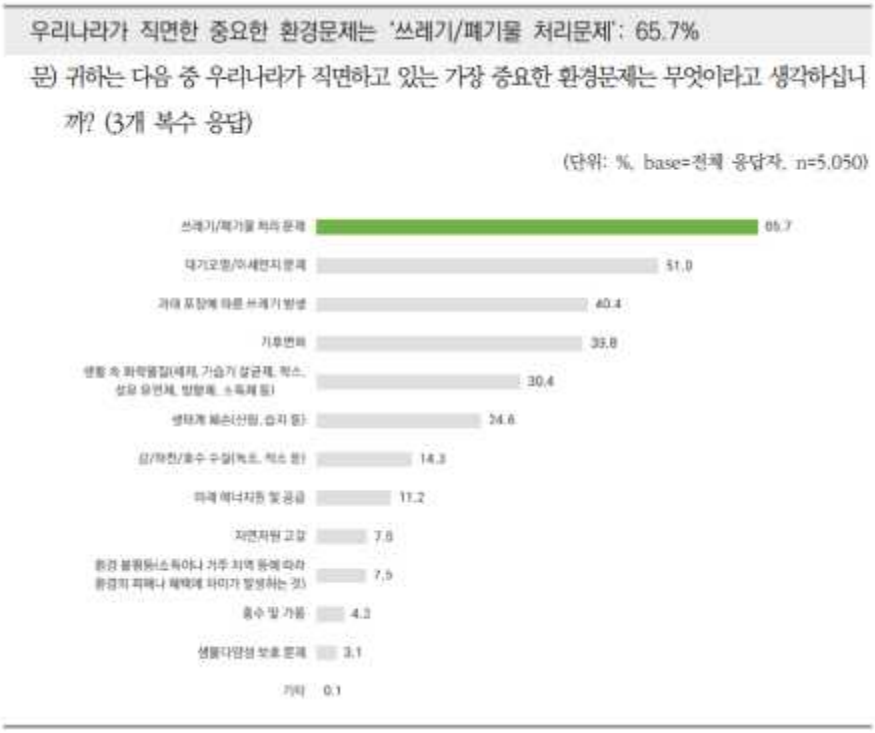
편의점 업종은 시장 내에서도 일자리 창출 수요가 매우 높고, 전국에 분포하고 있어 해당 시범사업을 통해 편의점 직무가 숙련된 장애인의 경우, 출퇴근 시간이 단축되는 익숙한 거주지의 일반 편의점 점포로 취업이 가능할 것으로 예상된다. 또한 장기근속 장애인을 대상으로 장애인 근로자가 희망할 시 편의점 신규 점포를 창업할 수 있도록 지원한다면 장애인 일자리 창출이 창업으로까지 이어지는 우수사례 도출이 가능할 것으로 기대된다.

(2) 자원순환 업종

(가) 필요성

한국환경연구원(KEI)은 2012년부터 현재까지 국민환경의식조사를 발표하면서 일반 시민들의 환경에 대한 인식, 태도, 환경 관련 정보 이용 실태와 우리나라 환경에 관련된 정책 수요를 정리하여 제공하고 있다. 지난 2022년 3월 발행된 '2021 국민환경의식조사'에 의하면 우리나라가 직면한 가장 중요한 환경 문제로 '쓰레기·폐기물 처리 문제'가 65.7%가 가장 높은 응답률을 보였다(<그림 46>참조).

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr



〈그림 46〉 우리나라가 직면한 가장 중요한 환경문제

*출처: 한국환경연구원(2021), 국민환경의식조사

쓰레기·폐기물 처리 문제와 관련하여 「자원순환기본법」이 2016년 5월 제정되어 2018년부터 시행되기 시작하였는데, 폐기물의 발생을 억제하고 발생한 폐기물의 정정한 처리에 초점을 두고 있었다. 2022년 12월 위의 법률안이 전부개정된 「순한경제사회 전환 촉진법」(이하 '순환경제사회법')이 국회 본의회를 통과하여 공포되었으며, 2024년 1월 1일부터 시행될 예정이다(〈표138〉 참조). 「순환경제사회법」은 기존 법안과 달리 생산·유통·소비 등 전 과정에서 자원을 효율적으로 이용하고 지속가능한 순환경제사회로의 전환을 촉진하는 데 기여하는 것을 주된 목적으로 하고 있다. 본 법률안은 순환원료 및 순환이용의 개념을 구체화하고, 순환이용성 평가 개선 및 순환자원 활성화를 위해 완화되는 규제를 구체화하였으며, 순환경제 신사업을 육성하기 위한 규제 샌드박스를 도입하였다. 이와 같은 법의 전면개정은 국가적 차원에서 자원의 순환이용을 극대화하고, 환경부문 혁신과 경제성장을 이끌 신성장동력으로 순환경제 신산업·신기술 혁신을 촉진하기 위한 것으로 향후 해당 분야의 업종의 확장 가능성을 보여준다고 할 수 있다.

〈표 138〉 순환경제사회 전환 촉진법

제1조(목적)
이 법은 생산 · 유통 · 소비 등 제품의 전 과정에서 자원을 효율적으로 이용하고 폐기물의 발생을 최대한 억제하며 발생된 폐기물의 순환이용을 촉진하여 지속가능한 순환경제사회를 만드는 데 기여함을 목적으로 한다.

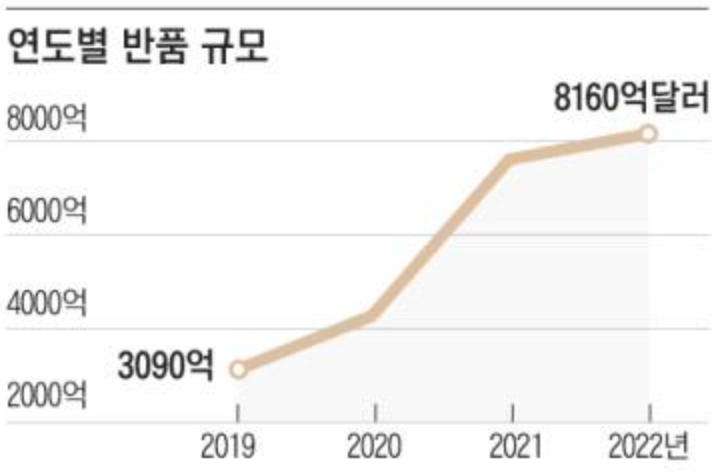
제2조(정의)
1. "순환경제"란 제품의 지속가능성을 높이고 버려지는 자원의 순환망을 구축하여 투입되는 자원과 에너지를 최소화하는 친환경 경제 체계를 말한다.
2. "순환경제사회"란 모든 사회의 구성원이 함께 노력하여 순환경제를 달성함으로써 환경 보전과 온실가스 감축을 동시에 구현하는 사회를 말한다.
3. "순환이용"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 활동을 말한다.
   가. 사람의 생활이나 산업활동에서 사용된 물질 또는 물건을 다시 자원으로 재사용 및 재생이용하는 등 환경부령으로 정하는 일련의 활동
   나. 폐기물로부터 「에너지법」 제2조제1호에 따른 에너지를 회수하거나 회수할 수 있는 상태로 만드는 활동
4. "순환원료"란 사람의 생활이나 산업활동에서 사용되었거나 사용되지 아니하고 수거된 물질 또는 물건의 전부 · 일부를 원형 그대로 또는 가공을 거쳐 순환이용할 수 있는 물질로서 대통령령으로 정하는 것을 말한다.
5. "순환자원"이란 제21조 또는 제23조에 따라 환경부장관이 산업통상자원부장관과 협의하여 인정하거나 지정 · 고시한 물질 또는 물건을 말한다.
6. "자원순환"이란 환경정책상의 목적을 달성하기 위하여 폐기물의 발생을 억제하고 발생된 폐기물을 순환이용하는 등 자원의 순환과정을 환경친화적으로 이용 · 관리하는 것을 말한다.
7. "자원순환산업"이란 폐기물을 최대한 순환이용할 수 있도록 하거나 순환경제사회로의 전환을 위하여 필요한 기술과 제도를 연구 · 개발하는 산업으로서 산업통상자원부장관과 협의하여 환경부령으로 정하는 업종(業種)의 산업을 말한다.
8. "자원순환시설"이란 생산공정에서 폐기물의 발생을 억제하거나 폐기물을 순환이용하는 데 사용되는 시설 · 장비 · 설비 등으로서 환경부령으로 정하는 것을 말한다.

이에 본 연구에서는 「순환경제사회법」에서 지속가능한 순환경제사회를 만드는 데 기여하기 위해 자원을 효율적으로 이용하고 폐기물 발생을 최대한 억제하는 업종 중 하나인 리퍼비시드 프로덕트[24](Refurbished Product, 이하 '리퍼브') 업종과 발생된 폐기물의 순환이용을 촉진하는 업종 중 하나인 장난감 업사이클링 업종에서의 장애인 일자리를 모색하고자 하였다.

리퍼브 업종은 제품을 폐기하는 대신 재상품화한다는 점에서 자원의 효율적 사용 및 폐기물 발생의 억제와 관련이 있다고 볼 수 있다. 코로나19 이후 온라인으로 물건을 사고파는 전자상거래가 활성화되면서 오늘 주문하면 내일 오전에 도착하는 익일배송, 수수료를 받지 않는 무료반품 등의 서비스가 등장했다. 온라인으로 물건 주문과 반품이 쉬워지면서 반품 규모 또한 지속적으로 상승하고 있는데, 전미소매업협회(NRF) 보고서에 따르면 2022년 미국 소비자들이 반품을 요구한 액수는 연간 8,160억 달러로 약 1.060조 원에 달했으며, 이는 2020년(4,280억 달러)과 비교하면 2배 가까이 늘어난 수치이고 전체 매출 4조9,500억 달러 대비 16.5%를 차지하는 수치이기

24) 유통, 전시, 반품 과정에서 흠집과 같은 작은 문제가 생긴 제품을 일컫는다.

도 하다(〈그림 47〉참조). 미국의 한 반품 대행업체에 따르면 2021년 기준 50달러짜리의 물건을 반품할 경우 판매 업체가 부담해야 할 비용은 약 33달러인 것으로 조사되었다. 반품에 많은 비용이 들어가는 이유는 반품된 물건의 포장을 해체하여 고객의 반품 사유와 실제 상품의 하자 부분을 대조하고 물건의 상태를 확인하는 등 대부분 수작업으로 진행되기 때문이다.



〈그림 47〉 미국 소매자 연도별 반품규모

*출처: 조선일보(2023.07.03.)

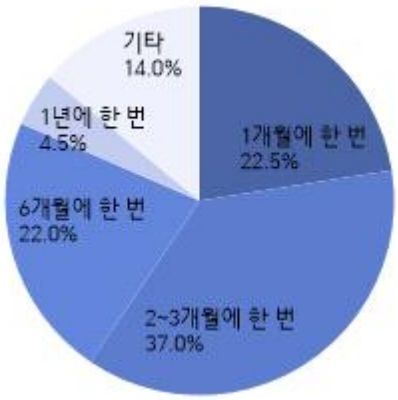
이렇게 반품 규모가 증가함에 따라 반품 상품을 재판매하는 리퍼브 시장도 성장하고 있다고 평가받고 있다. 전체 리퍼브 시장 규모에 대한 정확한 통계는 없지만, 유통업계는 약 2조 원으로 추산하고 있다. 한국인터넷진흥원(KISA)에 따르면 리퍼브와 관련된 국내 중고 거래 시장 규모는 2008년 약 4조 원에서 2021년 약 24조 원으로 6배 이상 성장했다. 중고 거래 시장이 성장세를 거듭하면서 온·오프라인 유통업계도 중고 및 리퍼브 사업을 론칭 및 운영하고 있다. 쿠팡의 반품마켓, 11번가의 리퍼블리, 티몬의 리퍼임박마켓 등이 대표적이다.

국내 시장조사 전문기업이 전국 만 19~59세 성인 남녀 1,000명을 대상으로 '리퍼비시 제품 관련 이용 실태조사'를 실시한 결과, 전체 응답자 중 77.6%가 리퍼비시 제품을 구매한 경험이 있다고 응답하였으며, 리퍼비시 제품에 대한 관심도는 72.9%로 높게 나타나 해당 시장의 성장 가능성을 확인할 수 있었다. 더불어, 리퍼비시 제품은 제품의 사용기한을 늘린다는 점에서 친환경 경영과도 맞닿아 있어 ESG 경영 실천의 일환으로 대외적으로 커뮤니케이션할 수 있으며 기업 이미지 제고에도 효과적이라는 업계 분위기로 이어지고 있다.

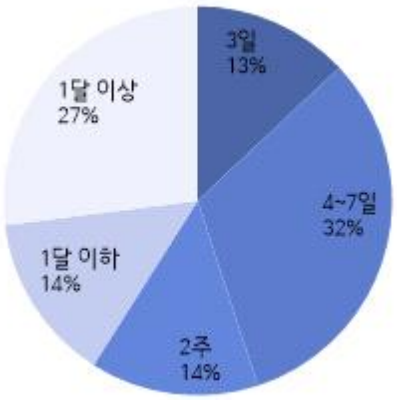
장난감 업사이클링 업종은 버려지는 장난감 폐기물을 새활용한다는 점에서 발생된 폐기물의 순환이용을 촉진한다고 볼 수 있다. 장난감 산업은 플라스틱 집약 산업이라고 할 수 있는데, 월드 카운트(THE WORLD COUNTS)에 의하면 장난감 산업은 매출 100만 달러당 40톤의 플라스틱

을 사용하고 있으며, 시중에 판매되는 장난감의 90%가 플라스틱으로 만들어진다고 한다.

5~7세 자녀를 둔 학부모 399명을 대상으로 진행한 조사[25]에 따르면 장난감을 구입하는 빈도는 1개월에 한 번 구매한다는 응답이 22.5%, 2~3개월에 한 번 구매한다는 응답이 37%, 6개월에 한 번 구매한다는 응답이 22%로, 6개월에 1번 이상 구매하는 비율이 81.5%에 달했다. 그러나 각 가정에서 한 개의 장난감을 가지고 노는 기간은 1달 이하가 73.0%로 대부분이었다. 사용 기간이 짧은 장난감은 아이들이 더 이상 사용하지 않거나 고장이 나면 플라스틱 폐기물이 된다(<그림 48>,<그림 49>참조).



<그림 48> 장난감을 구입하는 빈도



<그림 49> 장난감을 잘 갖고 노는 기간

*출처: EBS(2016), "미니멀 육아, 장난감 없이 살아 보기."하나뿐인 지구

환국환경공단에 따르면 국내 대형 완구업체가 연간 6,660톤의 장난감을 생산하고 있는데, 이 중 재활용되는 비율은 약 40%에 불과할 것으로 추산하고 있다. 장난감 재활용률이 낮은 이유는 소재를 선별하는 작업이 페트병보다 복잡한 과정을 거쳐야 하기 때문이다. 장난감은 플라스틱뿐만 아니라 금속, 섬유 등 여러 소재가 섞여 있어 분리 작업이 필요한데, 분해하는 과정이 까다롭기에 그냥 버려지는 경우가 많다. 매년 전 세계에서 버려지는 플라스틱 장난감은 240만 톤에 달하며, 전체 플라스틱 폐기물의 30% 정도다.

버려지는 플라스틱 장난감은 세척하거나 간단한 수리만으로도 재사용이 가능하며, 재사용이 불가능한 장난감 폐기물은 소재별로 제대로 분류할 경우, 품질 좋은 재활용 소재로 가공될 수 있다.

25) 5~7세 자녀를 둔 학부모 399명을 대상으로 EBS하나뿐인지구, 미니멀 육아, 장난감 없이 살아보기가 조사 진행함

(나) 사업 내용

본 연구에서는 「순환경제사회법」에서 지속가능한 순환경제사회를 만드는 데 기여하기 위해 자원을 효율적으로 이용하고 폐기물 발생을 최대한 억제하는 업종 중 하나인 리퍼비시드 프로덕트(Refurbished Product, 이하 '리퍼브') 업종과 발생된 폐기물의 순환이용을 촉진하는 업종 중 하나인 장난감 업사이클링 업종에서의 장애인 일자리를 모색하고자 하였다.

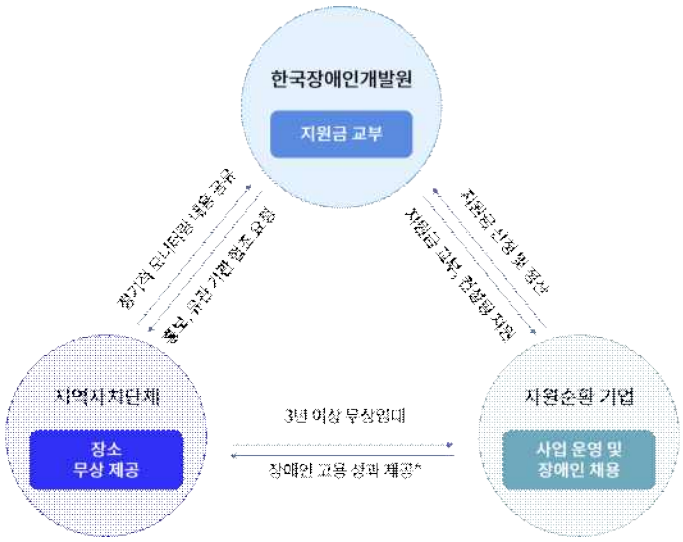
자원순환 업종 사업 내용은 〈표 139〉와 같다. 리퍼브 업종의 경우 시장가치가 떨어진 상품을 검품하고 재상품화하여 판매하는 비즈니스 모델 내에서 장애인 근로자를 위한 직무를 발굴하였다. 장난감 업사이클링 업종의 경우 고장난 장난감을 기부받아 수리 가능한 장난감은 수리 후 재판매 혹은 기부하고, 수리 불가능한 장난감은 분해하여 순환원료화하는 과정에서 장애인 일자리를 창출하고자 하였다.

〈표 139〉 자원순환 업종 사업 내용

리퍼브 업종	장난감 업사이클링 업종
악성 재고, 단순 반품, 미세하자 제품을 구매하거나 기부받아 물품 검수 및 재포장, 온라인으로 물품을 판매하여 수익 및 장애인 일자리 창출.	관내 어린이집, 유치원, 공공 장난감 도서관 등에서 고장난 장난감을 기부받아 검품, 수리, 분해 과정을 통해 수리된 장난감과 재활용 소재를 판매하여 수익 및 장애인 일자리 창출

(다) 주체 및 역할

본 사업에는 사업을 총괄하는 한국장애인개발원, 공간 지원 및 기부 물품 확보를 위한 관내 기업/기관 협조 요청 역할을 담당할 지역자치단체, 장애인 근로자를 교육 및 채용하여 자원순환 업종 사업을 직접 운영할 자원순환 기업이 참여하게 된다(〈그림 50〉참조).



〈그림 50〉 주체 및 역할 – 자원순환 업종

한국장애인개발원은 신규일자리 창출사업의 총괄 역할로서 본 사업이 원활하게 운영될 수 있도록 본 사업에 참여할 지역자치단체를 모집하고, 물품 검수 및 재상품화를 위한 유휴공간을 무상 혹은 저가에 임대할 수 있도록 협조요청 및 협력한다. 사업을 운영할 자원순환 기업을 모집하고 선정하여, 장애인 근로자 고용을 위한 환경개선 및 인프라 구축 지원금을 교부하고 장애인 근로자 교육을 위한 사업비를 지원한다. 더불어, 사업 성과를 관리하며 본 사업이 지속가능한 장애인 일자리 창출에 기여하는지 확인하고 개선이 필요한 점들을 적극 반영하며 일자리 모델을 확립하고 향후 사회에 본 사업의 모델을 보급하는 역할까지를 수행하도록 한다.

지역자치단체는 지역 내 유휴공간을 무상 혹은 시세 대비 저렴한 비용에 임대하여 운영기관에 제공한다. 필요시, 관내 기업 및 기관에 협조를 요청하여 운영기관이 기부 물품을 확보할 수 있도록 혹은 장애인 근로자 인력망을 가지고 있는 복지관 등과 연결될 수 있도록 지원한다.

운영기관은 자원순환 업종 분야의 전문성 및 기술을 보유한 기업체, 사회적경제조직 등 자원순환 기업으로 하여 본 사업에 대한 전문성을 확보해야 한다. 수익 창출을 통해 점진적으로 장애인 근로자 고용률을 높일 수 있는 방안을 함께 제시하는 기업에는 가산점을 부여하는 등 우선 선발을 고려한다. 운영기관은 자원순환 업종의 운영 전반을 담당하며, 한국장애인개발원으로부터 지원금을 교부받는다. 자원순환에 대한 전문성을 기반으로 장애인 근로자에게 취업 연계형 직업 훈련 프로그램을 제공해야 하며, 이때 필요시 한국장애인개발원과 관내 장애인 유관 기관의 협조를 얻어 교육 과정 설계 및 취업 의사가 있는 장애인 교육생을 추천받을 수 있다. 교육의 내용에는 자원순환에 대한 개념과 배정 직무에 대한 OJT가 진행되어야 한다. 교육 진행 후 장애인 근로자 채용을 통해 자원순환 업종에서의 사업을 전반적으로 운영한다.

자원순환 업종 참여 주체별 역할은 〈표 140〉과 같다.

〈표 140〉 자원순환 업종 참여 주체별 역할

참여기관	역할7
한국장애인개발원	· 사업총괄 및 운영 관리 · 사업 및 캠페인 홍보물 제작 · 사업비(시설설비 설치, 환경개선 등) 교부 · 장애인 근로자 교육훈련비 · 성과 관리 및 공유
지역자치단체	· 기부물품 확보를 위한 관내 기업·기관 협조 요청 · 물품 검수, 재상품화를 위한 공간 지원 · 판로 확보 · 기타 업무협조
운영기관	· 취업 연계형 직업 훈련 프로그램 운영 · 장애인 근로자 채용 · 자원순환 업종 운영 · 예산집행 및 보고 · 매출액, 장애인 고용률 등 성과 보고

운영기관의 역할을 할 수 있는 국내 자원순환 기업 및 단체는 아래 〈표 142〉과 같다. 리퍼브 업종에서는 중고, 리퍼 제품 리세일 마켓 '땡큐마켓'을 운영하고 있는 팜코브, 유통기한 임박 제품 및 과대재고제품을 판매하는 '떠리몰'을 운영하고 있는 주식회사 핌아시아 등이 있다. 장난감 업사이클링 업종에서는 폐장난감을 수리하거나 원료화 하여 판매하는 사회적기업 코끼리공장, 사회적협동조합 그린무브공작소, 비영리사단법인 트루(TRU) 등이 있다(〈표 141〉참조).

〈표 141〉 국내 자원순환 기업 및 단체

세부 업종	기업/단체명	조직 유형	위치	내용
리퍼브 업종	팜코브	민간기업	부산광역시	· 땡큐마켓 운영 · 중고, 리퍼 제품 검수 및 판매
	주식회사 핌아시아	민간기업	서울특별시	· 떠리몰 운영 · 유통기한 임박 제품, 과대재고제품 검수 및 판매
	주식회사 두원리퍼브	민간기업	충북 청주시	· 전국 40개 이상 오프라인 리퍼브 상품 매장 운영
장난감 업사이클링 업종	키니스 장난감 병원	비영리 민간단체	인천광역시	· 고장난 장난감 무상수리 · 폐장난감 수리 후 기부
	코끼리공장	사회적기업	울산광역시	· 폐장난감 수리 및 재활용 · 수리 완료 장난감 기부 및 판매 · 장난감 폐기물 원료화 및 판매 · 아동기관 방역 서비스 · 폐플라스틱 업사이클링 체험교육 · 정크아트 작품 제작 및 전시

세부 업종	기업/단체명	조직 유형	위치	내용
	그린무브 공작소	사회적 협동조합	경기도 안산시	· 폐장난감 수리 후 기부 · 영유아 및 청소년 환경 교육 활동 · 장난감 폐기물 원료화 및 판매 · 업사이클링 제품 제조
	TRU	비영리 사단법인	경기도 고양시	· 폐장난감 수리 및 재활용 · 수리 완료 장난감 기부 · 장난감 폐기물 원료화 및 판매 · 업사이클링 환경 교육 및 캠페인 운영
	뚝딱장난감 수리연구소	사회적기업	인천광역시	· 개인 장난감 무상 수리 · 지자체 육아종합지원센터, 장난감 도서관, 장난감 수입업체에서 의뢰받은 장난감 유상 수리

(라) 추진절차

자원순환업종의 전반적인 추진절차는 〈표 142〉와 같다. 한국장애인개발원은 사업공고를 통해 장애인 근로자 채용 의지가 있는 자원순환 기업을 모집한다. 신청서를 제출한 자원순환 기업을 대상으로 사업장 현장 방문, 대표자 면담 등을 통해 사업 진행의 가능성에 대해 심사를 진행하며 운영에 대한 약정을 체결한다. 자원순환 기업은 사업 개시 전, 사업 전반에 대한 기획을 한국장애인개발원과 공유하고 사업 과정에서 필요한 설비를 신청한다. 사업기획에는 장애인 근로자를 대상으로 진행될 취업 연계형 직업 훈련 프로그램에 대한 내용이 포함되어야 한다. 이 과정에서 필요할 경우, 한국장애인개발원은 자원순환 기업에 장애인 근로자 채용을 위한 직무 개발, 장애인 고용지원 제도 등에 대한 컨설팅을 직접 진행하거나 유관 기관을 연계한다.

〈표 142〉 자원순환 업종 추진절차



상기 과정을 통해 자원순환 업종의 신규일자리 창출사업의 기반을 다진 후, 협력 가능한 지역자치단체를 모집하여 물품 검수 및 재상품화를 위한 공간을 확보한다. 이때, 공간은 165~231㎡ 이상의 공간이 이상적이며, 운영기관은 한국장애인개발원으로부터 지원받은 비용을 활용하여 장애인 근로자를 위한 환경개선 및 필요 설비를 설치한다. 리퍼브 업종의 경우, 물품 검수를 위한 작업대 및 검수 전·후의 물품을 보관할 수 있는 적치 공간 정도가 필요하고 장난감 업사이클링 업종의 경우는 폐플라스틱의 자원화를 위한 세척대와 작업대 및 적치 공간이 필요하다.

(마) 1개소 기준 초기 지원 비용(안) 및 예상 고용인원

자원순환업종 시범사업 운영을 위한 투입 비용(안)은 국내 온라인 리퍼브 온·오프라인 마켓을 운영하는 P기업과 장난감 업사이클링 전문 자원순환 K기업으로부터 유사 사업 운영 경험에 따라 예산 수립에 도움을 받았다. 다만 해당 비용(안)에는 사업운영에 필요한 운영기관 회의비, 개소식 운영비, 출장비 등은 제외되어 있다.

리퍼브 업종 시범사업 운영 시, 1개소 기준 초기 지원 비용은 〈표 143〉와 같으며, 총 18,700만 원의 비용이 예상된다. 검수센터 운영을 위한 최소 설치 면적은 약 231㎡(70평)이며, 입고된 리퍼브 상품을 보관하는 공간이 99㎡, 온라인 판매를 위해 검수하는 공간이 66㎡, 출고를 대기하는 상품 적재 공간에 약 66㎡가 소요될 것으로 예상된다. 장애인 근로자가 근무할 수 있도록 환경

을 개선 등의 인테리어 비용은 3.3㎡ 기준 약 100만 원 정도가 필요하며, 해당 지원비에는 바닥 및 가벽, 조명공사 등이 포함되어 있다. 입고된 리퍼브 상품을 물품을 보관하기 위한 중량랙은 3.3㎡당 80만 원이 필요하며 장애인 근로자들이 앉아서 물품을 검수할 수 있는 검수 라인에는 테이블, 의자, 스캐너 등이 설치된다. 검수라인은 1개 라인당 500만 원이 소요되고 66㎡의 공간에는 총 4개의 검수라인을 구축할 수 있다.

〈표 143〉 자원순환업종 리퍼브 상품 검수센터 1개소당 지원 비용(안)

단위: 천원

항 목	내용	계	산출 근거		비고
			단가	개수/회	
인테리어	바닥, 가벽 공사 등	70,000	1,000	70	·3.3㎡(1y)당 100만 원, 최소 설치 면적 231㎡(70y)
시설 설치비	중량랙	24,000	800	30	·입고 물품 보관을 위한 중량랙 설치
	물품 검수대	20,000	500	4	·66㎡(20y)기준 4개의 검수 라인 설치 ·테이블, 의자, 상품 스캐너 등
	온라인 판매용 설비	10,000	2,500	4	·검품상품 업로드 및 판매를 위한 시스템 구축 및 PC설치
초도 물품	홈데코/주방용품 반품 상품	62,500	3	20,000	·매입 상품 수 평균 3,125원 ·일평균 검수(처리)가능 물량 약 1,000여개 ·1달(20일) 초도물품 지원 후, 이후 발생되는 수익과 운영 현황에 따라 운영기관에서 반품 상품 추가 구매 ·예상 수익 3억 5천만 원 (평균 발생하는 폐기건 15% 제외)
운송비	상품 운송비	1,200	300	4	·11톤 트럭, 편도 기준 ·월 4회, 유통사에서 검수센터로 운송
합계		187,700			

리퍼브 상품은 홈데코 및 주방 카테고리 리퍼브 상품 2,400여 개를 구매하기 위해 7,500만 원의 비용이 발생하는 것을 역산하여 1개당 3,125원으로 설정하였으며, 1개 검수센터에서 처리 가능한 물량을 약 1,000여 개 내외로 예상하였는데, 이는 해당 공간에서 고용가능한 인원이 1일 8시간 근로 기준 16~24명, 하루 평균 1인당 50개 정도의 물품을 처리할 수 있다는 P기업의 의견에 따라 설정하였다. 초도물품 구매비가 타업종 대비 높은 편이나, 15%의 폐기율이 발생하는 것을 고려하더라도 3억 5천만 원의 수익이 예상된다. 초도물품 구매량은 운영기관과 고용이 예상되는 장애인 근로자의 인원에 따라 조율이 가능하며 초도물품구입비는 1회 지원 후, 온라인 판매 수입에 따라 이후에는 운영업체에서 구매할 수 있도록 운영한다. 또한 검수 및 재판매를 위해 유통사에서 반품 상품 구매 후, 검수센터로 운송하는데 물류비가 발생하며 이는 11톤 트럭을 기

준으로 월 4회에 걸쳐 물품을 받을 수 있도록 설정하였다. 기타 필요 설비로는 온라인 판매를 위한 PC 등의 설치가 필요하다.

장난감 자원순환 업종은 기부된 장난감을 수리하고 분해하는 1개 거점센터 설치를 위한 최소 면적이 99㎡이며, 예상되는 초기 지원 비용은 약 4,730만 원이다(<표 144>참조).

공간 마련을 위한 인테리어 비용은 3.3㎡당 100만원 기준 3천만 원이 예상되며, 작업대와 수거 박스, 자원순환 작업 도구 등 시설 설치비에 5,330만 원이 소요된다. 장난감 자원순환 업종의 경우, 협력 지자체에서 수거된(기부된) 장난감을 거점센터로 가져오고, 분해된 장난감을 다시 자원순환 설비로 운송해야 하기 때문에, 원활한 자원순환을 위해 운송비 지원이 필수적으로 고려되어야 한다.

<표 144> 자원순환업종 장난감 자원순환 검수센터 1개소당 지원 비용(안)

단위: 천원

항 목	내용	계	산출 근거		비고
			단가	개수/회	
인테리어	바닥, 가벽 공사 등	30,000	1,000	30	·3.3㎡(1y)당 100만 원, 최소 설치 면적 99㎡(30Y)
시설 설치비	작업대	5,000	5,000	1	·테이블, 의자 등
	수거박스	3,000	30	100	·장난감 수거 및 분해 장난감 보관 박스
	자원순환 작업도구	4,500	300	15	·자동 드라이버, 공구 등
운송비	운송비(1)	2,400	200	12	·1톤 트럭, 편도 기준 ·수거된 장난감을 거점센터로 운송
	운송비(2)	2,400	200	12	·1톤 트럭, 편도 기준 ·거점센터에서 순환자원화 공장으로 운송
합계		47,300			

장난감 자원순환 업종의 경우, 99㎡의 공간이 마련된다면 1일 8시간 기준으로 15명의 장애인 근로자를 고용할 수 있으며 오전 단시간 근로자 15명, 오후 단시간 근로자 15명 고용도 가능하다. 장난감 분해 직무의 경우, 숙련된 발달장애인 2명이 하루 5시간 기준 30kg의 장난감을 분해할 수 있지만, 초기 사업 시에는 적응이 필요하다는 점과 직무별로 장애인 근로자가 나뉘어 배치된다는 점에서 1개월 기준 장난감 분해 소화 가능 물량을 1톤으로 설정하였다. 따라서 추후 장애인 근로자의 업무 숙련도에 따라 소화 물량은 조절이 가능할 것으로 보인다.

(바) 직무 세분화

자원순환 업종의 직무를 세분화하기 위해 해당 비즈니스 모델을 수거, 분류 및 검품, 재상품화, 물품 판매로 구분할 수 있다. 리퍼브 업종의 경우, 반품 제품을 대량으로 매입 혹은 기부받는 것이 일반적이므로 장애인 적합 직무는 도출하지 않았다. 분류 및 검품 단계에서 장애인 근로자는 반품 사유와 반품 제품의 상태가 일치하는지, 반품 제품의 재상품화가 가능한지를 검수하게 된다. 재상품화가 가능한 제품에 대해 세척 및 소독을 하고, 물품을 포장한다. 물품 판매가 온라인으로 이루어지는 경우, 온라인 주문을 확인하고 물품을 발송하는 직무를 수행할 수 있다.

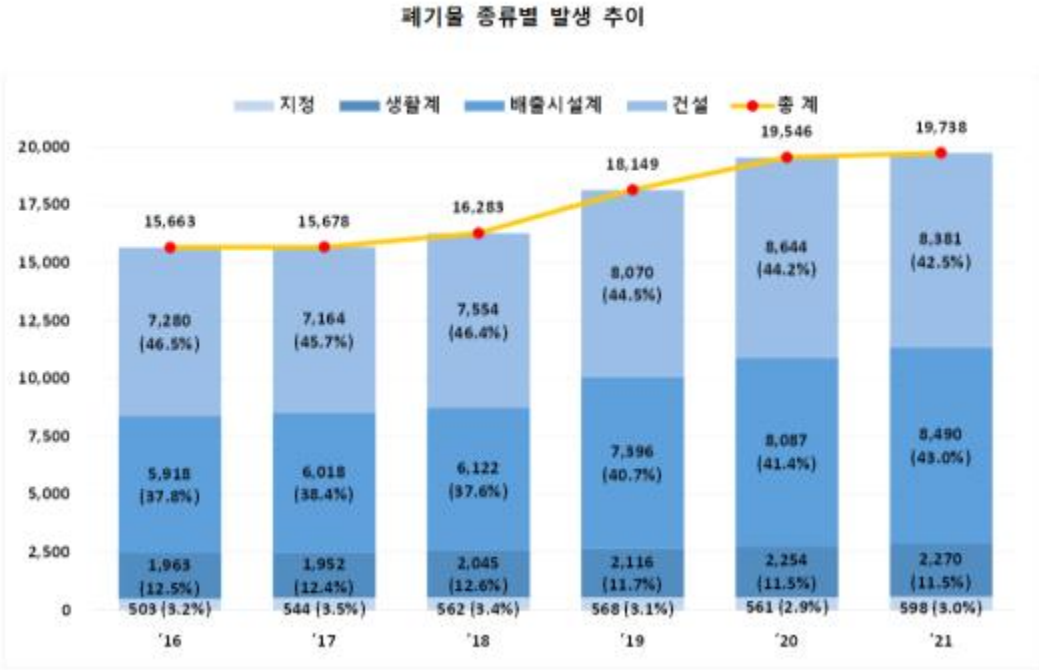
장난감 업사이클링 업종은 수거 단계부터 장애인 가능 직무를 도출할 수 있었다. 장난감 기부를 희망하는 어린이집, 유치원 등의 기관을 방문하여 수거함을 설치하고 수거함이 가득찰 경우 장난감을 수거하는 업무를 수행할 수 있다. 수거된 물품은 앞선 리퍼브 업종과 동일하게 분류 및 검품 단계를 거치는데, 이때 장애인 근로자는 유형과 분류별로 장난감을 분류하고 테스트를 진행하여 수리가 가능한지를 확인할 수 있다. 수리가 가능한 장난감의 경우, 장애인 근로자는 장애 정도에 따라 기판 먼지 제거, 납땜, 연선 등의 고난이도 수리 업무를 수행하거나 수리된 장난감을 세척 및 소독하는 비교적 낮은 난이도의 업무를 수행할 수 있다. 수리가 불가능한 장난감을 분해하여 장난감 부품 소재별로 분류하는 직무도 수행할 수 있다. 장난감 업사이클링 업종에서는 물품 판매 단계의 직무를 도출하지 않았으나, 리퍼브 업종과 동일하게 매장을 운영한다면 매장 관리 관련 직무도 도출 가능하다(〈표 145〉참고).

〈표 145〉 업종 내 장애인 적합직무

구분	내용	
	리퍼브 업종	장난감 업사이클링 업종
수거	-	· 장난감 기부 희망 기관 방문하여 수거함 설치, 장난감 수거
분류 및 검품	· 물품 검수 · 재상품화 가능/불가능 물품 분류	· 유형별, 부피별 장난감 분류 · 장난감 테스트를 통한 수리 가능/불가능 장난감 분류
재상품화	· 물품 세척, 소독 · 물품 포장	· 장난감 수리(기판 먼지 제거, 납땜, 연선 등), 세척 및 소독 · 수리 불가능 장난감 분해 · 분해된 장난감 부품 소재별 분류 · 부품 소재별 순환원료화 작업(플레이크, 압축판 제작 등)
물품 판매	· 온라인 주문 물품 발송 · 결품 및 재고 관리	-

(사) 기대효과

환경부와 한국환경공단이 2022년 발행한 「2021년 전국 폐기물 발생 및 처리 현황」에 따르면 국내 연간 폐기물 발생량이 2019년 기준 18,149만 톤, 2020년 19,546 톤, 2021년 19,738 톤으로 매년 증가하고 있음을 알 수 있다(〈그림 51〉참고). 폐기물 발생량이 증가함에 따라 폐기물의 발생을 억제하고, 발생한 폐기물을 업사이클링하는 업종에 대한 수요는 지속적으로 발생할 것으로 예측할 수 있으며, 정부 차원에서도 2024년부터 「순환경제사회 전환 촉진법」 시행을 통해 자원순환 관련 신사업을 육성 및 활성화하고자 한다. 자원순환 업종이 성장세인만큼 해당 업종에서의 일자리 창출은 지속적으로 이루어질 것으로 기대된다.



〈그림 51〉 폐기물 종류별 발생 추이

*출처: 한국폐기물협회 홈페이지. 2023년 11월 24일 접속.

자원순환 업종은 장애인 고용 창출로 인한 사회적 가치뿐만 아니라 반품 물건의 재상품화 및 고장난 장난감의 수리 및 순환원료화를 통해 환경적 가치 또한 창출할 수 있다. 자원순환 업종의 환경성과에 대한 부분은 지방자치단체 및 공공기관의 ESG 경영 및 탄소중립 실현에 기여할 수 있을 것으로 보인다.

장애인 근로자 차원에서는 자원순환 업종에 종사하는 경우 업무 난이도가 크게 어렵지 않고 실내의 안전하고 쾌적한 근무 환경을 제공할 수 있다는 점이 장기근속이 가능한 요소로 작용할 것으로 보인다. 리퍼브 업종의 경우 장애인 근로자의 특성 및 관심사에 따라 전자제품, 패션의류,

주방용품 등 검수 제품 라인 배치가 가능하다는 점에서 장애인 근로자 개개인의 다양성을 직무에 반영할 수 있을 것으로 기대하며, 장난감 업사이클링 업종의 경우 장난감이라는 소재를 다루는 과정에서 정서적 안정감을 제공할 수 있을 것으로 기대된다(〈그림 52〉참조). 자원순환 업종의 경우, 오프라인 매장 관리 직무를 제외하고는 의사소통이 필수 역량으로 요구되지 않기 때문에 장애 유형과 무관하게 일자리를 창출할 수 있다는 점도 장점이라 할 수 있다.



〈그림 52〉 폐장난감을 분해하는 시니어 근로자

*출처: 국제신문(2022.11.06.)

향후 자원순환 업종의 사업이 안정화가 되면 한국장애인개발원과 운영기관은 시민을 대상으로 하는 '자원순환 인식개선 캠페인' 혹은 '자원순환 교실' 등의 프로그램을 개발하여 운영하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 리퍼브 업종에서는 플리마켓 운영 등의 캠페인을 운영할 수 있으며, 장난감 업사이클링 업종에서는 장난감 수리 교실, 순환원료를 활용한 장난감 만들기 등의 프로그램을 운영할 수 있다. 이때 운영기관에서 장기근속한 장애인 근로자를 배치하여 추가적인 장애인 일자리 창출을 기대할 수 있으며, 일반 시민 대상 자원순환에 대한 인식개선 및 장애 공감문화 확산도 기대해 볼 수 있다.

(사) 기타 사항

자원순환업종의 경우, 운영기관과 협의하여 운영기관이 장애인 근로자를 고용하는 형태가 아닌 자활근로사업의 형태로도 운영이 가능하다.

한국장애인개발원은 장애인을 고용하고 사업을 관리운영 할 장애인 유관기관을 '운영기관'으로 모집하고, 일감과 기술교육을 제공하고 온라인 매장(홈페이지)를 공유하는 등 경영·홍보·유통에 대한 노하우를 제공할 자원순환기업을 '협력기업'으로 지정한다. 해당 유형의 경우, 운영기관은 협력기업으로부터 리퍼브 상품 혹은 폐장난감을 유통 받아 장애인 근로자를 고용하여 세척, 수리, 자원화 과정을 통해 수익을 창출하고, 창출된 수익으로 다시 장애인 근로자를 고용할 수 있으며 자원순환기업은 기술이전 및 교육비와 물품 판매에 대한 수수료(카드 수수료, 서버유지비 등)등으로 수익을 창출할 수 있다.

(3) 병원 업종

(가) 필요성

정부는 시장 내 취업 취약계층인 장애인의 일자리 확보를 위해 국가·지방자치단체 혹은 50명 이상 공공기관·민간기업 사업주에게 장애인을 일정 비율 이상 고용하도록 의무를 부과하고, 미준수시 부담금(100명 이상) 부과하고 있다. 또한 취업이 더 어려운 중증장애인의 고용 확대를 위해 월 60시간 이상 근로시에는 2배수를 인정하는 더블카운트 제도를 2010년부터 도입하여 운영 중이다. 그러나 최근 4시간짜리 단기 장애인 고용을 알선하여 장애인 고용부담금을 절감해 주겠다는 고용 브로커들이 많아지고 있다는 보도가 발표되었다. 이들은 장애인 채용 컨설팅이라는 명목하에 중증 장애인을 4시간의 재택근무 형태로 고용하고 더블카운트제도를 적용받아 부담금을 줄이는 편법을 알려준 뒤, 수수료를 챙기고 있다는 내용이 보도되었다. 예시로 중증 장애인을 월 60시간의 상시근로자로 고용해 재택근무 형태의 직무를 맡기면 기업이 지출하는 임금은 약 100만 원 정도이며, 이에 따라 2명을 고용한 것으로 인정받을 수 있다. 여기에 월 90만 원의 고용장려금까지 받으면 기업은 브로커에게 일정수수료를 지급하고도 훨씬 더 많은 장애인 고용부담금을 절감할 수 있는 것이다. 이와 같이 제도를 악용하는 고용 브로커들의 문제는 장애인의 근로능력이 충분함에도 불구하고, 장애인의 역량이나 직업적 목표 및 장애인의 커리어에 도움이 되는 일자리인지에 대한 고민없이, 고용부담금 절감을 위한 기업의 수요에 맞춰 수수료를 통한 이익을 발생시키고자 월 100만원 짜리의 저품질, 저임금의 일자리만 양산하고 있다는 점이다. 이에 따라 정부는 최근 부담금이 크게 감소한 50여 개 업체에 대해 조사에 착수하고 재택근무와 컨설팅 업체의 연관관계와 노동관계법 위반 사항에 대해 검토한다고 밝혔다.

장애인 의무고용을 충실히 수행해야 하나 장애인고용부담금으로 해결하려고 하는 공공기관의 문제점도 드러났다. 2023년 10월 교육부가 국정감사를 위해 제출한 '교육부 산하 국립대 병원

장애인 의무고용 현황'자료에 따르면, 지난 2020년 전국 14개 국립대병원·치과병원 중 13개의 국립대병원이 장애인 의무고용률을 지키지 않았던 것으로 나타났다. 13곳의 국립대병원은 2022년 한 해 동안 약 67억 4,800만원의 고용 부담금을 납부했다(<표 146>참고). 그 중 서울대병원이 납부한 금액은 27억 4,800만원으로 두 번째로 고용부담금을 많이 납부한 경북대병원(10억 800만원)에 비해서도 무려 두 배 이상 많은 액수를 내고 있는 것으로 밝혀졌다. 같은 국정감사에서 고용노동부가 제출한 '국립대병원 장애인 의무고용부담금 지출 현황'에 따르면 국립대병원이 고용부담금은 2016년 이후 지속적으로 증가해 온 것으로 나타났다.

<표 146> 국립대학 병원의 장애인 의무고용부담금 지출 현황(2016~2020)

단위: 백만 원

구분	2016	2017	2018	2019	2020
서울대학병원	2,110	2,200	2,550	2,763	2,748
부산대학병원	599	551	398	356	166
강원대학병원	10	24	28	79	98
충북대학병원	52	27	239	347	509
충남대학병원	205	281	326	527	953
전북대학병원	214	239	300	343	303
전남대학병원	271	218	250	548	558
경북대학병원	569	762	736	796	1,08
경상국립대학병원	152	33	21	192	216
제주대학병원	130	135	111	204	58
서울대학치과병원	66	41	87	152	91
부산대학치과병원	32	0	2	27	15
경북대학치과병원	-	34	36	39	25
원주대학치과병원	0	0	0	0	0
계	4,410	4,547	5,084	6,554	6,748

*출처: 교육부(2023), 교육부 산하 국립대 병원 장애인 의무고용 현황 자료

앞선 조사 결과를 토대로 많은 기업들이 장애인 채용에 어려움을 겪고 있다고 판단하였으며, 장애인 의무 고용률에 부담을 느끼고 있는 상급종합병원들을 대상으로 장애인 채용을 위한 컨설팅을 지원하고, 함께 양질의 일자리를 만들어 낼 수 있는 고민이 필요할 것으로 보고 병원업종 시범사업을 제안하였다.

병원업종은 의료와 보건 관련된 특정 자격증이 필요한 직무 이외에도 환자이송, 고객응대, 시설관리 등 교육을 통해 수행이 가능한 직무들이 존재하여 장애인 근로자 배치가 가능하며, 공공

기관을 대상으로 운영하는 시범사업의 결과에 따라 민간 영역으로의 파급효과와 확장을 통해 더 많은 장애인 일자리 창출이 가능할 것으로 예상된다.

따라서 본 연구에서는 근로 의욕 및 역량이 있는 미취업 장애인과 장애인 고용 수요가 있는 병원을 연계하여 병원 업종 내 장애인 일자리 규모를 확장하는 방안을 구상하였다.

(나) 사업 내용

본 시범사업은 상급종합병원[26]과 장애인 구직자에 대한 투 트랙(Two-track) 컨설팅 시스템을 구축하여 국내 상급종합병원 내 일자리를 발굴하고 장애인 구직자와 연계하고자 하고자 한다.

우선 상급종합병원중 장애인 고용에 대한 이해도 부족 혹은 경험이 없어 장애인 의무고용을 미이행하고 있거나, 장애인 고용에 대한 의지는 있으나 적절한 인력을 찾지 못하는 국내 상급종합병원을 '협력병원'으로 모집한다. 협력병원을 대상으로는 장애인 고용의무제도와 장애인고용장려금에 대한 교육 및 장애공감문화 교육을 제공한다. 협력병원 현황분석을 통해 병원 내 장애인 고용이 가능한 우수 일자리를 발굴하며 진단과 분석, 해결책을 제안하는컨설팅 절차에 그치지 않고 장애인 채용과 채용 이후 채용기관의 고충을 상담하는 후속 과정까지 지원한다.

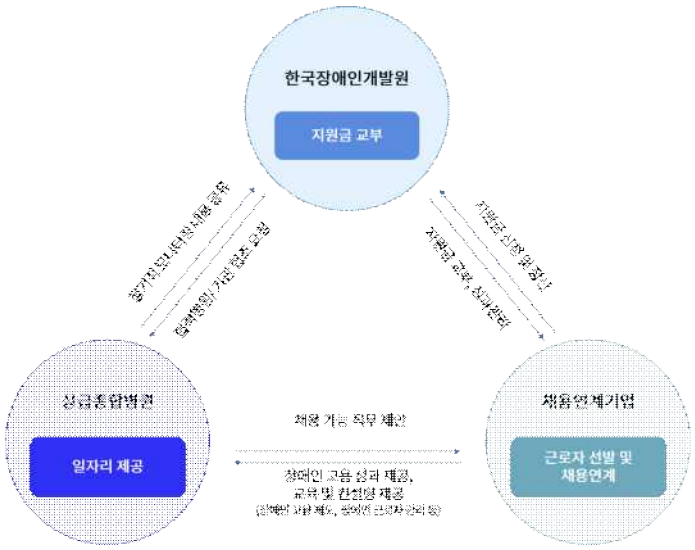
한편, 장애를 가진 개인들이 적절한 직업을 찾고, 근속을 유지하며 개인의 이력과 역량을 발전시킬 수 있도록 전문적인 컨설팅 및 취업 연계 서비스를 제공한다. 병원, 의료업종에 구직을 희망하는 장애인 및 대학 졸업 예정 장애인을 대상으로 하며, 장애인 구직자가 가진 직업적 욕구를 이해하고, 이력서 및 자기소개서 작성과 모의 면접 등 취업에 필요한 과정의 전반을 지원한다. 추천된 장애인 근로자가 우수하게 수행해 낼 수 있도록 면접 동행 서비스를 실시한다. 채용 대상으로 선정된 장애인 근로자는 1개월의 인턴쉽 과정을 거치는데, 인턴쉽을 통해 습득되는 직무훈련을 통해 직무에 대한 이해도를 높이고, 협력병원이 요구하는 능력을 향상시켜 근속률을 높일 수 있으며, 차후 장애인 근로자가 타 병원으로 취업을 희망하더라도 개인의 이력에 도움이 될 수 있다. 채용 이후에는 장애인 근로자 역시 채용 이후 발생할 수 있는 고충을 해결할 수 있도록 서비스를 지원한다.

(다) 주체 및 역할

본 사업에는 사업을 총괄하는 한국장애인개발원, 장애인 일자리를 제공할 협력병원, 장애인 구직자를 추천할 장애인 유관기관, 마지막으로 협력병원과 장애인 구직자를 대상으로 컨설팅을 진행할 운영기관이 참여하게 되며 각 주체별 역할은 〈그림 53〉과 같다.

---

26) 「의료법」 제3조3(종합병원)에 의거하여 100개 이상의 병상 등 지정 요건을 갖춘 종합병원 중에서 중증질환에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 전문적으로 하고 제3조의4(상급종합병원 지정)의 요건을 갖춘 종합병원을 보건복지부장관이 상급종합병원으로 지정할 수 있음. 이는 3년마다 실시되는 평가에 따라 재지정 및 지정 취소될 수 있음



〈그림 53〉 주체 및 역할 - 병원업종

한국장애인개발원은 먼저 사업의 전반을 기획하며, 사업에 참여할 협력병원과 장애인 유관기관 그리고 운영기관을 선정해야 한다. 장애인 채용을 위해 필요한 근무환경 개선 비용과 협력병원 및 장애인 근로자 컨설팅을 위한 비용을 지원한다. 시범사업 운영결과에 따른 채용률과 근속률을 지반으로 성과지표를 수립하고 사업 결과를 통해 본 사업을 우수사례로 만들고, 병원이 아닌 타 업종으로 확산시킬 수 있는 방안을 마련하도록 한다.

협력병원은 장애인채용컨설팅에 적극적으로 참여하며, 장애인을 채용하여 배치할 수 있는 직무를 개발한다. 또한 장애인 근로자가 배치될 직무에 대한 기술서를 제작하도록 한다. 장애인 근로자의 채용 전, 장애인 근로자의 역량을 검토하고 직무에 대한 이해도를 높일 수 있도록 1개월의 인턴쉽 과정을 기획하여 운영할 것을 제안한다.

본 사업에서 가장 중점적인 역할을 하는 것은 협력병원과 장애인 구직자를 대상으로 컨설팅을 제공할 운영기관이다. 운영기관은 장애인을 포함한 취업 취약계층에 대한 이해와 다양한 장애유형에 대한 이해가 필요하다. 장애인 고용과 관련된 법률과 제도를 숙지하고 있어야 하고, 장애인들이 취업과정에서 겪는 어려움에 대하여 적극적으로 조사하고 분석하는 역할을 수행한다.

운영기관은 장애인을 포함한 취업취약계층에 대한 이해와 다양한 장애 유형에 대한 이해가 필요하다. 장애인 고용과 관련된 법률과 제도를 숙지하고 뿐만 아니라 기업 문화와 구조를 파악하여 기업의 고민에 대해 상담해줄 수 있는 역할 수행이 가능해야 한다. 실제 시범사업이 운영되면 운영기관은 기업을 대상으로 장애인 채용을 위한 교육과 컨설팅을 제공하며 협력병원을 대상으로 장애인고용부담금, 법인세 등에 대한 현황 분석을 진행하여 장애인 채용으로 절감할 수 있는 비용과 정부지원 및 세제혜택에 대한 구체적인 솔루션을 제공한다. 또한 사회적 책임을 다하고 있는 병원 이미지 구축에 대한 홍보방안도 제안할 수 있다. 장애인 근로자를 대상으로는 개인이

가진 역량과 관심사, 개인의 직업적 목표를 파악하고 병원 업종의 산업 동향, 트렌드, 특정 직무에서 요구하는 자격에 대한 정보를 제공한다. 자기소개서과 이력서 및 포트폴리오 작성에 대한 교육을 진행하되, 개인의 장점을 부각시킬 수 있도록 제안한다. 이후 모의 면접을 통해 장애와 관련된 질문에 어떻게 대답할 것인지, 개인이 가진 장애에 대해 어떻게 커뮤니케이션 할 것 인지 전략을 수립한다. 취업 이후로 협력병원과 장애인 구직자를 매칭하여 면접에 동행하고, 장애인 근로자가 취업 후 겪는 어려움, 고충에 대응하여 도움을 줄 수 있도록 모니터링 및 유선상담 서비스를 제공한다.

장애인 유관기관은 장애인 복지관, 대학교 내 장애학생지원센터 등이 대상이 되며, 해당 시범사업 홍보에 협조하고, 병원 업종에 취업을 희망하는 장애인 구직자들을 추천한다. 병원 업종 시범사업의 주체 및 역할은 〈표 147〉과 같다.

〈표 147〉 병원 업종 시범사업의 주체 및 역할

구분	역할
한국장애인개발원	· 협력병원 MOU 및 업무 협의 및 협조 · 사업 홍보 및 참여 주체 모집 · 사업비 지원 - 장애인 근로자 채용 컨설팅 및 취업 교육 운영 비용 - 장애인 근로자 인턴쉽 과정 운영 비용 - 장애인 근로자 취업 후, 고충 상담 등 사후 관리 비용 · 현장 모니터링 및 참여 관계자별 만족도 조사 · 운영 실적, 장애인 취업률 등 성과관리
협력병원	· 장애인 근로자 채용 컨설팅 참여 · 장애인 근로자 직무 개발 및 직무기술서 제작 · 장애인 근로자 인턴쉽 프로그램 기획 및 운영
운영기관	· 협력병원 대상 장애인 근로자 채용 및 인사관리 컨설팅 - 장애인고용부담금, 법인세 등 현황 분석 및 솔루션 제공 - 장애인 구직자 추천 및 매칭 - 채용 후, 고충 상담 및 갈등 중재 · 장애인 구직자 대상 사전 인터뷰 및 취업 교육 진행 - 장애인 구직자 개인의 역량과 관심사, 직업적 목표 조사 - 병원 업종의 산업 동향, 트렌드 교육 - 모의 면접 및 면접 동행 - 취업 후, 고충 상담 및 이력 관리(월 1회 이상) · 현장 모니터링 · 예산집행 및 결과보고
구직희망 장애인 유관 기관 (장애학생지원센터, 장애인 복지관 등)	·기관 내 인재풀 병원업종 분야에 적합한 인재 추천 ·시범사업 홍보 및 협력 병원 공고 게시 협조 ·장애인 구직자 면접 동행 및 근로자 모니터링 ·(청각장애인) 면접 지원

(라) 추진체계

병원 업종 시범사업의 추진 절차는 〈표 148〉과 같으며, 시범사업 운영을 위한 사전 기획, 협력병원 대상 채용 컨설팅 및 장애인 구직자 대상 취업 교육, 인턴쉽 프로그램 운영 및 채용과 후속 절차 4단계로 구분된다.

한국장애인개발원은 사전 기획 단계에서 사업의 운영 기간, 목표, 사업성과평가, 예산, 내부인력 구성에 대한 계획을 수립한다. 이후 채용 컨설팅과 취업 교육을 운영할 운영기관을 선정해야 한다. 운영기관은 사업계획서와 함께 관련 서비스에 대한 경험이 있다면 해당 포트폴리오를 함께 제출하도록 하여, 서류와 면접 심사를 통해 운영기관을 선정한다. 선정 이후 운영기관과 운영 시기, 운영 기간, 협력병원 대상 채용 컨설팅 횟수, 장애인 근로자 대상 컨설팅 횟수, 장애인 채용률 등 목표에 대하여 긴밀히 협의하고 계획을 수정/보완하는 절차와 사업 운영에 대한 협약을 진행한다. 이후 협력병원을 선정하는데, 이 과정에는 한국장애인개발원의 적극적인 노력이 필요하다. 장애인 의무고용률을 달성하지 못하고 있는 국공립병원을 대상으로 사업의 필요성에 대하여 공감대를 형성하고 ESG경영 전략이 될 수 있다는 부분을 공유하여 다양한 협력 병원이 모집될 수 있도록 한다. 협력병원이 선정되면 채용 컨설팅에 적극적으로 임하고, 일정 기간 동안 채용된 장애인이 고정된 직무를 수행할 수 있도록 하는 등 장애인 근로자의 안정적인 일자리와 권리보호에 대한 협약을 진행한다.

다음 단계의 첫 번째는 협력병원을 대상으로 채용 컨설팅이 진행되는 단계이다. 운영기관은 장애인 의무고용률 달성에 어려움을 겪고 있는 협력병원을 대상으로 장애인 근로자 채용 컨설팅을 실시한다.

컨설팅은 현재 병원의 의무 고용인원과, 장애인의무고용부담금, 장애인 고용에 따른 의무부담금과 법인세 절감 등에 대한 방법을 제시하여 장애인 근로자 채용의 중요성에 대해 공감하는데 많은 시간 투자가 필요하다. 또한 장애인 고용에 대한 솔루션이 필요한 부서와 장애인 근로자가 배치되어 일하는 부서가 다른 만큼 각각의 담당자를 만나 장애인 채용에 대한 다양한 의견을 청취하는 과정이 필요할 것으로 보인다. 이후 병원 내 근무 중인 장애인 근로자 파악, 장애인 근로자 배치 가능 직무에 대하여 연구하고 근로자 채용 후 인사리관리에 대한 부분을 협의하고 컨설팅을 진행한다. 컨설팅이 종료된 이후, 협력병원은 장애인 채용을 위한 인턴쉽 프로그램을 기획하고 직무기술서를 작성한다.

협력 병원을 대상으로 이루어지는 채용 컨설팅과 더불어 장애인 근로자를 대상으로 히는 취업 교육도 진행되어야 한다. 근로 의욕이 있는 미취업 장애인 인력풀을 가진 장애인 구직자를 대상으로 직무교육, 이력서 작성, 면접준비 등 채용에 필요한 전반 과정을 지원한다. 이때 운영기관은 연계 가능성이 높은 직무 특성과 미취업 장애인의 장애 유형 및 정도, 직무 수행 능력 등을 고려하여 직무와 근로자 간 정합성을 평가할 필요가 있다. 한국장애인개발원, 협력 병원과 수시/정기로 소통하며 점검하여 해당 직무가 연계 가능성이 높은 장애인 근로자에게 적절한지를 평가하여 조정함으로써 직무만족도, 근속기간을 높일 수 있을 것이이다.

장애인 근로자 채용 이전에는 약 1개월의 인턴쉽 과정을 운영한다. 인턴쉽 과정은 근무 전, 직무에 대한 경험을 쌓고, 직무 이해도를 높일 수 있으며 취업 준비와 인턴/대외활동에 대한 경험이 부족한 장애인 근로자에게 이력이 될 수 있도록 운영한다.

끝으로 후속 관리는 운영기관이 채용된 근로자의 근속률과 협력병원의 만족도를 높이기 위한 채용 이후 고충에 대하여 확인하고 상담하는 단계이다.

협력병원을 대상으로는 장애인 근로자가 지속해서 근로하기 위해 필요한 환경개선 부분, 장애인 근로자의 업무태도 만족도 조사 등이 필요할 것으로 예상되며, 장애인 근로자를 대상으로는 출퇴근이 용이한지, 배치된 직무의 근로환경은 쾌적한지, 일자리에 만족하는지 등에 대한 조사를 진행하여 해당 직무가 장애인에게 적절한지, 추가로 세분될 여지는 없는지, 강화되어야 할 교육은 어떤 부분인지에 대한 파악이 가능하다.

이후 운영기관은 교부된 지원금에 대한 정산보고서와 장애인 채용컨설팅 및 취업교육 참여율, 장애인 채용률 등에 대하여 결과보고서를 작성하고, 한국장애인개발원은 이에 대한 성과평가를 진행하는 것으로 시범사업 1개년의 절차는 종료된다.

〈표 148〉 병원 업종 추진절차

사업기획 한국장애인개발원	⇨ **운영기관모집** 한국장애인개발원	⇨ **사업 협약 체결** 한국장애인개발원 &운영기관	⇨
장애인 근로자 구인을 희망하는 협력 병원 모집 운영기관 &한국장애인개발원	⇨ **MOU체결** 한국장애인개발원 &협력병원	⇨ **협력병원 대상 채용 컨설팅** 운영기관	⇨
장애인 근로자 모집 운영기관	⇨ **장애인 근로자 대상 취업 교육** 운영기관	⇨ **면접동행** 한국장애인개발원 &운영기관	
취업 연계형 인턴쉽 프로그램 운영 협력병원	⇨ **채용 및 근로계약서 작성** 협력병원 & 운영기관	⇨ **사후 컨설팅** 운영기관	
결과보고 및 정산 운영기관	⇨ **성과평가 및 우수사례 도출** 한국장애인개발원		

(마) 1개소 초기 투입 비용(안) 및 예상 고용 인원

병원업종 시범사업 운영을 위한 투입 비용(안)은 장애인 취업·채용 연계 스타트업으로부터 실제 장애인 근로자를 병원에 매칭하여 채용된 사례에 근거하여 예산 수립에 도움을 받았다. 다만 해당 비용(안)에는 사업 운영에 필요한 운영기관 회의비, 개소식 운영비, 출장비 등은 제외되어 있다.

병원 업종 1개소당 초기 지원 비용은 〈표 149〉에서 보여주는 것과 같이 총 5,570만 원이며, 해당 사업은 인프라 구축보다는 인력과 전문성이 핵심이 되는 사업으로 컨설팅 및 교육 비용 위주로 책정되었다. 해당 비용은 협력병원에서 3명을 고용한다는 것을 가정하여 산출되었으며, 초기 지원 비용에 포함되어 있는 시스템 구축비 4,000만 원은 지속적인 장애인 일자리 창출을 위한 시스템 구축비로 1회 발생 후, 두 번째 진행되는 시범 사업부터는 발생하지 않는 비용이기 때문에, 시스템 구축 비용을 제외한다면 실제 1개소당 초기 투입 비용은 약 270만 원이라고 볼 수 있다.

〈표 149〉 병원 업종 1개소당 초기 지원 비용(안)

단위: 천원

항 목	내용	계	산출 근거		비고
			단가	개수/회	
컨설팅 및 교육	협력병원 채용 컨설팅	2,000	2,000	1	·의무고용부담금 진단, 채용전략수립, 직무 개발 등
	취업 희망자 사전 인터뷰	2,000	100	20	·1개 기업의 구인 공고당 평균 20명의 구직자 지원 ·인원별 채용 가이드, 협업 가이드 제작
	취업 예정자 교육	900	300	3	·이력서 및 포트폴리오 관리, 면접동행
운영비	채용 연계 후 사후관리	10,800	900	12	·장애인 1명 채용 시, 월 30만 원 관리 비용 발생(단가는 3명 기준) ·모니터링 및 면담 월 2회 ·기업/장애인 근로자 상시 고충 상담 ·장애인 근로자 배치 부서 직원 대상 장애인식 및 소통 교육 ·해당 비용은 장애인 근로자를 고용한 협력병원에서 24개월간 지출해야 하나, 장애인 채용에 대한 부담을 경감 시켜주기 위해 12개월분의 사후관리비 지원
시스템 구축	장애인 전용 지원자 관리 시스템(ATS) 구축	40,000	40,000	1	·기업별 장애인력 모집 인원 및 관리 ·사전 인터뷰 예약, 미팅 일자 조정 ·가이드 게시 및 조회 가능
합계		55,700			

1개 병원을 대상으로 장애인 근로자를 채용하기 위한 컨설팅은 약 200만원이 소요되며, 이 과정에는 채용전략 수립, 채용 의뢰서 작성, 의무고용부담금 진단, 직무 개발 등이 진행된다. 채용의뢰서에 따라 구인 공고를 게시할 경우, 평균 1개 기업당 20명의 장애인 구직자가 지원하며 지원자들을 대상으로 사전 인터뷰가 진행되며 1인당 약 10만원의 사전 인터뷰 비용이 발생하고 이 과정에는 채용가이드와 협업가이드의 제작비용도 포함된다. 사전 인터뷰를 통해 선발된 장애인 취업 예정자 3명을 대상으로 월 4회의 취업 교육이 진행되는데 이력서 관리, 진로 교육, 직무 소개 등의 대면교육과 면접동행 서비스까지 진행된다. 무엇보다 장애인 근로자의 근속률에 영향을 미치는 사후관리의 경우, 장애인을 채용한 병원에서 24개월 동안, 1명당 30만 원의 비용을 지불하는 것이 원칙이나 장애인 고용에 대한 부담을 경감 시켜주는 유인 요소로 한국장애인개발원에서 12개월의 사후관리 비용을 부담한다. 해당 비용에는 협력병원의 채용 담당자와 장애인 근로자의 고충을 상시로 상담하고, 월 2회 대면 혹은 비대면 모니터링과 면담진행 비용, 장애인 근로자가 배치될 부서의 직원들을 대상으로 장애인식개선 및 의사소통 교육등의 비용도 포함되어있다. 장애인 채용 전용 ATS 개발 비용의 경우, 앞서 언급되었던 것처럼 시범사업 전반으로 1회만 발생하는 비용이며 병원별 채용된 장애 인력들에 대한 관리, 장애인 구직자풀 관리, 사전 인터뷰 예약, 인터뷰 내용 기록 및 가이드 제작 등 운영과 성과관리를 효율과 시킬 수 있는 기능이 삽입된 시스템 개발이 가능하도록 구축한다.

(바) 직무 세분화

별도의 자격이 필요하지 않아 시범사업의 시작과 동시에 장애인 근로자가 배치될 수 있는 직무는 크게 3가지로 나눌 수 있다. 구체적인 내용은 〈표 150〉과 같다. 먼저 환자 이송 직무의 경우, 원내 입원환자의 원활한 진료 및 검사를 위하여 이송을 담당하는 업무로 환자를 검사실, 수술실 등에 안전하고 신속하게 이송해야 하는 직무이다. 해당 직무는 질문을 통해 환자 본인을 확인하고 바코드를 스캔하는 역할이 수행되며 환자이게 이동과 관련한 안내가 제공되어야 하고 이송 전·후 환자에게 부착된 약물, 검사장비 등을 인수인계 할 수 있어야 한다. 기타 업무로는 주기적으로 이송카의 위생을 유지하며 감염예방을 위한 근로자의 적절한 복장 및 손 소독이 필요하다. 환자가 탑승하고 있는 이송카를 안전하게 움직일 수 있는 신체적 조건과 의사소통 능력이 동반되어야 한다. 병원 콜센터는 예약과 운영에 관한 업무와 교환 업무로 구분되며, 진료와 입원, 수술 등 예약과 관련된 기본적인 응대 업무를 수행한다. 인터넷으로 예약한 고객을 대상으로 안내 전화 서비스, 신규 환자를 대상으로 해피콜 서비스를 제공하며 전화 용건에 대하여 통계하는 업무를 수행할 수 있다. 교환업무는 고객들의 전화를 담당 진료과, 교직원 등에게 교환하는 업무와 진료과 혹은 병원 내 부대 시설에 대한 전화번호 안내 원내 방송 등의 업무를 수행한다. 마지막으로 홍보팀 업무 보조 직무는 외래통합센터 내의 인쇄물을 관리하며 병원 내 사이니지 설치를 보조하는 업무와 사이니지에 재생되는 광고물에 대한 오류를 확인하는 보조 업무를 수행한다. 또한

진료비와 주차료 수납, 처방전 인쇄 등 키오스크를 이용하는 고객을 대상으로 사용법을 안내하는 업무를 수행할 수 있다.

〈표 150〉 병원업종 시범사업 장애인 근로자 배치 가능 직무

구분	내용
환자 이송 업무	· 검사를 위하여 대기하고 있는 환자를 안전하고 신속하게 이송 · 이송 전, 본인 이름 묻기 및 바코드 스캔을 통해 환자 본인 확인 · 환자에게 이송 장소 안내 · 환자베드에 부착된 약물, 검사장비 등 인수인계하고 안전하게 이송 · 이송카 위생관리
콜센터	· 예약 및 운영 관련 업무 - 초진, 재진, 진료 예약 및 변경 상담 응대 - 인터넷 예약 고객 관리 - 신규환자 해피콜 및 콜백(call back) 서비스 - 전화 통계 관리 · 교환 업무 - 담당 진료과, 교직원 등 전화 교환 및 안내 - 전화번호 안내 - 원내 방송 - 기타 부가서비스
홍보팀 업무보조	· 외래통합센터 내 배치된 리플렛 등 인쇄물 점검 및 관리 · 병원 내 디지털 사이니지 설치 및 영상, 광고물 오류 확인 등 · 진료비 수납 및 처방전 발급을 위한 키오스크 이용고객 사용법 안내(〈그림54〉)



〈그림 54〉 병원에서 근무하는 장애인 근로자

*출처: 고대신문(2021. 9. 27)

(사) 기대효과

본 시범사업이 운영될 경우, 병원 업종 내 장애인 일자리가 다양해지고 더 수가 더 많아질 것으로 예상된다. 2022년 기업체장애인고용실태조사에 따르면 장애인을 고용하지 않고 있는 미고용 업체를 대상으로 '장애인 고용 의사가 없었던 주된 이유'로 장애인에게 적합한 직무가 부족하거나 찾지 못해서라는 응답이 72.4% 가장 많았다. 그러나 구직자 추천 등 채용지원 서비스를 통한 장애인 채용 달성 효과를 분석한 결과 82.0%가 채용지원 서비스를 통해 '장애인을 채용했다'라고 응답했고, 채용지원 서비스 재이용 의향을 분석한 결과 재이용하겠다는 응답이 평균 95.7%로 나타났다. 이는 장애인 고용과 배치할 직무에 대하여 함께 고민할 수 있는 기관이 필요하다는 의미로 해석된다.

원무과, 총무과, 약제부 등에서도 추가적인 일자리가 창출될 수 있을 것으로 기대된다. 다만 장애인 일자리의 다양화와 확장을 위해서는 본 시범사업의 성과를 정확하게 평가 및 분석하고, 우수사례에 대하여 협력병원과 적극 공유하는 등 한국장애인개발원의 노력이 필요하다.

또한 시범사업 운영 후, 사업의 고도화를 위해 보건 및 의료 분야의 장애인 구인·구직 온라인 플랫폼 개설을 제안한다. 2022년 상반기 장애인경제활동실태조사에 따르면 장애인 실업자의 실업 상태가 지속되는 이유는 '구직 정보 접근의 어려움(23%)'인 것으로 나타났으며 장애인이 취업에 대한 의지가 있어도 취업을 희망하는 기업에 대한 정보, 장애인 구인공고, 취업을 위해 필요한 역량 등에 대한 정보가 부족하여 취업에 어려움을 느끼는 것으로 조사되었다. 장애인 채용을 희망하는 병원의 채용 담당자와 장애인 구직자들의 정보 접근성 향상을 위한 플랫폼을 개설할 경우, 장애인 근로자들이 채용 과정과 배치된 직무에 대한 의견을 제공하고 수집하는 과정을 통해 장애인 구직자들이 느끼는 어려움을 해소할 수 있을 것으로 기대된다. 또한 플랫폼 개설 이후 정보 제공과 관련된 운영 시스템이 안정화된다면 장애인 채용을 희망하는 기업들도 플랫폼에 구인공고를 게시할 수 있도록 운영하여 장애인 구직자들이 직접 관심 기업에 채용 희망 의사를 전달하고, 적절한 인재를 기업에 매칭하여 주는 연계해주는 시스템 확장도 가능할 것으로 보인다. 해당 플랫폼을 통해 우수 사례, 개선점 발굴, 네트워크를 구축하는데 용이할 것으로 예상되며 그에 따른 홍보 효과 또한 파급력으로 본 사업에 참여를 희망하는 주체가 민간 영역까지 확장되어 더 많은 장애인 일자리가 창출될 것으로 기대된다.

V 결 론

1. 연구의 주요 내용 및 제언

한국장애인개발원이 장애인복지법에 근거하여 추진하는 '중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업'의 일환인 카페 I got everything 사업은 공공기관·민간기관·직업재활전문기관 간 파트너십을 구현하여 중증장애인의 자립 기반을 마련하고, 사회 참여 기회를 확대하는 것을 목적으로 한다. 2016년 1호 매장 개소를 시작으로 2023년 상반기 기준 전국에 총 75개 카페가 운영 중으로 267명에 해당하는 장애인 근로자의 일자리가 창출되고 있다.

카페 I got everything은 한국장애인개발원의 카페 설치 비용 지원, 선정기관의 장소 무상 임대 지원 등이 이루어지고 있으나, 팬데믹 및 카페 산업의 성장률 둔화 등으로 인해 매출이 팬데믹 이전 수준으로 회복되지 못하고 장애인 고용률 목표를 달성하지 못하는 등 운영 고도화 및 경쟁력 강화 필요성이 제기되고 있다.

이에 본 연구에서는 현행 카페 I got everything 사업의 유사 사례, 사업 운영 현황, 이해관계자 대상 설문조사 결과, 사업 성과를 다각도로 분석하고 운영 개선점을 도출하였으며, 관련 전문가 인터뷰 및 사례 분석을 통해 향후 중증장애인 일자리 창출을 확대할 수 있는 가능성이 높다고 판단되는 카페 이외의 신규 업종 및 장애인 적합 직무를 발굴, 제안하였다.

본 연구에서 수행한 연구의 주요 내용 및 시사점을 정리하면 다음과 같다.

1) 국내외 장애인 고용 및 정책 현황과 일자리 창출 사례

우리나라와 일본, 미국의 장애인 고용 및 관련 정책을 살펴본 결과, 우리나라와 일본은 공공 및 민간기업의 장애인 의무고용제도를 시행하고 고용률을 달성하지 못하면 부담금을 부과하고 있는 반면, 미국은 의무고용제도 대신 장애인을 고용하는 사업주를 대상으로 세액 공제 제도를 시행하는 것이 특징적이다. 우리나라의 경우 장애인 고용 증대를 위한 다양한 정책들이 존재하나 일자리 창출의 큰 역할을 담당하는 민간 대기업이 장애인 일자리를 창출하기 보다 부담금을 납부하는 비율이 높아 정책의 실효성에 대한 문제가 지적되고 있다.

카페 I got eveything과 유사한 카페 업종에서의 장애인 일자리 창출 사례로는 국내 19개, 해외(미국, 프랑스, 일본, 중국, 호주) 6개 사례를 조사하였다. 국내 사례에서 카페 업종의 바리스타 일자리가 다수였던 반면, 해외의 경우 카페 업종 직무가 바리스타 이외에도 로스팅, 커피 관련 제품 생산 및 판매, 제과제빵 등 다양한 형태로 나타났다. 더하여 채용 대상 역시 장애인에 집중되어 있기보다는 사회적 취약계층을 보다 폭넓게 포함하고 있다는 특징을 보였다. 국내외 사례

분석 결과의 주요 시사점으로는 1) 공공과 민간, 복지시설 등 다양한 주체들의 적극적인 참여와 협력, 2) 효과적이고 효율적인 카페 사업 운영을 위해 관련 업종에 대한 높은 이해도를 가진 조직의 참여, 3) 카페 운영과 장애인 근로자 관리를 위한 전문 관리 시스템 확충, 4) 차별화된 브랜드 가치를 통한 소비자 구매력 증진 등을 제시하였다.

2) 카페 I got everything 사업의 이해관계자 대상 설문조사 및 성과 분석

카페 I got everything 사업의 운영 현황 및 근로환경, 만족도 등을 다각적으로 살펴보기 위하여, 사업의 주요 이해관계자인 장애인 근로자, 주보호자, 카페 이용 고객, 선정기관, 위탁운영기관 등 총 5개 집단을 대상으로 온라인 설문조사를 시행하였다.

장애인 근로자 대상 설문조사는 현재 카페 I got everything에서 근무하고 있는 49명(전체 근로자의 18.4%)의 근로자로부터 취업 경로 및 현 직장 선택 사유, 급여 및 근무 형태, 근로 환경 및 직무에 대한 주관적 평가 등과 관련한 응답을 수집하였다. 주보호자 대상 설문조사는 현재 카페 I got everything 장애인 근로자의 주보호자 13명으로부터 근로 전후 가족 구성원의 지원 현황, 주보호자가 생각하는 장애인 일자리 만족도 및 필요한 서비스 등과 관련한 응답을 받았다. 카페 이용 고객 대상 설문조사는 카페 I got everything에 방문한 일반 고객 150명이 장애인 접촉 경험 및 태도, 카페 이용 현황 및 만족도 등과 관련해 응답했으며, 선정기관 20곳과 위탁운영기관 24곳에서 사업 운영 관련 및 장애인 근로자 관련 설문 문항에 응답하였다.

이해관계자 대상 설문조사 결과를 토대로 1) 운영 현황을 고려한 현행 장애인 근로자 고용의무 기준의 조정, 2) 장애인 근로자의 실질적 요구를 반영한 지원 방안 마련, 3) 사업의 장애인 근로자의 만족도 향상 및 카페 이용 고객의 장애인 인식 개선 효과를 강조하여 민간 영역으로 우수 장애인 일자리 사업 모델 확대, 4) 카페 운영 인력의 역량 강화를 위한 교육 및 네트워크 형성 지원, 5) 카페 매출 향상을 위한 메뉴 개선 등의 시사점을 도출하였다.

카페 I got everything 사업의 성과 분석 부분에서는 사업이 시작된 2016년부터 2022년까지 연도별로 운영 매장의 재무적 성과(매출 현황)와 비재무적 성과(장애인 고용 현황) 및 사업 전체의 비용편익 분석을 수행하였다.

운영 매장의 재무적 성과와 비재무적 성과는 한국장애인개발원 내부 운영 현황자료를 바탕으로 연계주체별(공공/민간), 지역별(대도시/중소도시), 규모별(소/중/대) 평균 매출액과 장애인 근로자 고용 인원 수를 비교하였다. 재무적 성과 분석 결과 2022년 말 기준 코로나19 이전 수준의 매출액을 회복하지는 못하였으나 연매출액 성장률이 증가세로 돌아섰다는 점이 특징이다. 연계주체별로는 선정기관이 공공인 경우의 매출액이 민간인 경우보다 약 1.8배 이상(2022년 기준)이며, 지역별로는 대도시에 위치한 매장이 중소도시에 위치한 매장에 비해 매출액이 분석 기간 동안 지속적으로 높게 나타남을 확인할 수 있었다. 매장 규모별로는 100제곱미터 이상의 대규모 매장의 평균 매출액이 소규모 및 중규모에 비해 높게 나타나지만, 2019년 이후로 연평균 매출과 월평

균 매출이 다른 규모의 매장과 달리 지속적으로 줄어들고 있다. 비재무적 성과 분석 결과 2022년 기준 분석 대상 매장 76개소에 채용된 장애인 근로자는 총 247명으로 매장당 평균 채용 인원은 3.3명으로 나타났다. 2020년까지는 개소 매장 수가 증가함에 따라 채용 규모가 증가하였으나, 2022년은 2021년보다 매장 수가 증가했음에도 전체 채용규모 및 매장별 평균 채용 규모가 감소하였다. 연계주체별로는 공공과 민간의 차이가 두드러지지 않고, 지역별 고용 규모는 대도시에 위치한 매장의 평균 고용 인원이 중소도시에 비해 약 1명 이상 많게 나타났다. 매장 규모별 고용 인원은 매장 규모가 커질수록 직접고용 중증장애인 수가 많아지는 경향을 보이고 있다.

사업 전체의 비용편익 분석에서는 2016년부터 2022년까지 한국장애인개발원이 카페 I got everything 개소 시 지원한 인테리어 지원 비용을 비용 항목으로 하고, 편익 항목으로는 크게 1) 카페 I got everything 에 근로했던 장애인 근로자의 소득 증가 성과, 2) 근로자 소득 증가로 인한 세수 증대(소득세, 부가가치세) 성과, 3) 장애인 근로자 대상 일상 지원 투입 시간 감소로 인한 가족 삶의 질 개선 성과를 화폐 가치로 측정하여 분석하였다.

특히 편익 항목의 경우 카페 I got everything에 근로함으로써 발생한 추가적인 성과를 측정하고자 하였다. 따라서 장애인 근로자 소득 증가 성과는 카페 I got everything에 근로한 장애인 근로자 소득 금액의 전체가 아닌 타 장애인 근로자의 평균 소득 대비 카페 I got everything에서 근무하는 근로자 소득의 증가분을 측정한 결과를 적용하였으며, 세수 증대 성과도 해당 측정 결과를 토대로 추정하였다. 사업 시행 이후 2022년 말까지 할인율 4.5%를 적용한 후의 총 비용은 약 48억 5천만 원, 총 편익은 약 73억 3천만 원으로 비용대비 편익 비율은 1.51로 나타났다.

카페 I got everything 사업의 이해관계자 대상 설문조사 및 성과 분석 결과를 토대로 한 종합적인 개선 방안은 다음과 같다. 첫째, 한국장애인개발원의 역할과 카페 운영의 전문성을 고려해 프랜차이즈사업 방식과 유사하게 운영하되, 카페 운영에 전문성을 가진 거점 기관이 카페 I got everything 프랜차이즈 본사 역할을 수행하고 한국장애인개발원은 이를 지원하는 역할을 담당하는 방식으로 사업의 운영 구조를 개선할 필요가 있다. 둘째, 매장별 재무 성과가 다른 상황에서 동일한 의무 기준을 적용하고 있는 현재 장애인 근로자 고용 의무 기준을 보다 현실적으로 유연화하는 것이 바람직하다. 셋째, 카페 I got everything 운영을 위한 통합 관리 시스템을 구축하여, 운영기관 담당자 및 한국장애인개발원의 과도한 관리 부담을 줄이고, 정확한 데이터에 기반한 운영 효율성 증대가 필요하다. 넷째, 장애인 고용의무 달성률 이외 다양한 양적, 질적 성과지표를 체계적으로 관리하고, 해당 결과를 내외부적으로 활용할 방안을 모색할 필요가 있다.

3) 신규 업종 및 직무 제안

본 연구에서는 카페 I got everything 사업의 성과를 다각적으로 분석함과 동시에 현재 카페 사업에 국한되어 있는 중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업의 확장을 고려하여 장애인에게 적합한 일자리를 지속적으로 창출할 가능성이 높은 유망 업종과 직무를 발굴하고자 하였다.

먼저 국내 장애인 창업 시장 현황 조사 및 취업 취약계층의 일자리 창출 사례 분석을 수행하였으며, 이를 토대로 1) 교육훈련과 일자리 지원이 연계된 체계 구축, 2) 채용 대상자에게 적합한 업무 환경 조성 노력, 3) 지속가능성을 고려한 환경 부문의 일자리 관심 증대, 4) 고부가가치 산업 부문 일자리 중요성 등을 확인할 수 있었다. 또한 장애인 일자리 관련 전문가(7인) 인터뷰를 추가적으로 수행함으로써 장애인 일자리 유지를 위한 사업 운영의 안정성, 장애 유형 및 정도를 고려한 직무 개발, 안전한 작업 환경 구축 및 업무에 요구되는 능력 검토 등의 중요성을 파악하였다. 이를 토대로 카페 업종을 제외하고 선별된 11개 업종, 109개 이상의 직무를 대상으로, 1) 시장 가능성, 2) 고용 확장성, 3) 보호된 시장, 4) 사회적 기여도를 기준으로 검토를 수행하였다. 연구진 검토 결과 도출된 5개의 업종은 해당 업종의 전문가들로부터 사업 운영 가능성과 타당성에 대한 2차 검토가 이루어졌으며, 최종적으로 3개 업종(편의점 업종, 자원순환 업종, 병원 업종) 및 업종 내 관련 직무 12개를 발굴하였다.

편의점 업종은 1인 가구 및 작은 용량의 상품 소비 증가 현상과 맞물려 시장 성장 가능성이 높아 추가적 장애인 창출이 가능할 것으로 판단되며, 고객 응대 및 청소, 상품 검수 및 진열 등의 직무는 장애인이 특정 기술이나 경력 없이도 업무를 수행할 수 있다는 점에서 시장성 및 장애인 업무 적합성 측면 모두 높은 평가를 받아 신규 업종으로 선정되었다. 그러나 편의점 브랜드를 보유한 리테일 기업과 협약하는 경우 가맹비와 수익배분율에 대한 조정, 해약 수수료 등에 대한 사전 협의가 필요하며, 리테일 기업의 내부 규정에 따른 기존 점포 주변 신규 점포 개소 규제 여부 등을 확인하는 것이 중요하다. 편의점 업종을 대상으로 한 사업 유형은 현재 운영되고 있는 카페 I got everything 점포 공간의 일부를 활용한 카페 연계형과 일반 편의점 창업과 유사한 형태인 신규 점포 개소형 등 2가지 형태로 운영될 수 있고, 한국장애인개발원은 편의점 개소 시 인테리어 또는 초도 물품 등 초기 일부 비용 지원 및 참여 주체 간 네트워크 구축 등의 역할을 수행할 것을 제안하였다.

자원순환 업종은 폐장난감 수리 및 분해를 통한 자원화와 리퍼브 업종은 반품된 상품을 폐기하는 대신 재상품화 한다는 점에서 장애인 일자리를 창출할 수 있는 업종으로 환경 관련 산업의 성장가능성, 단순 분해 및 미세하자 검품 등 장애 유형과 크게 상관없는 업무 특성 등에서 신규 일자리 창출 사업으로 적합하다고 평가되었다. 해당 업종 내 장애인 적합 직무는 리퍼브 업종의 경우 분류 및 검품, 재상품화, 물품 판매 등이 포함되며, 장난감 업사이클링 업종의 경우 수거함 설치 및 기부된 장난감 수거, 장난감 분류, 수리, 세척 및 소독, 폐플라스틱 자원화를 위한 장난감 분해 등의 직무가 포함된다. 해당 사업의 운영기관은 업사이클링 분야의 전문성을 가지고, 취업 연계형 교육 프로그램을 운영할 수 있는 기업을 대상으로 모집할 것을 제안하였다. 한국장애인개발원은 재활용에 필요한 시설 설비 비용 일부 및 취업 연계형 직업 교육 프로그램 운영 비용을 지원하고, 협력 관계에 있는 지자체가 폐장난감 수거 및 수리된 재활용 장난감의 판로 확보에 적극적으로 협조할 수 있도록 독려하는 역할을 담당하도록 한다.

마지막으로 병원 업종은 대표적인 고부가가치 산업인 의료 산업에 해당되며, 매우 다양한 직무

를 가진 업종으로 일자리 추가 창출 가능성이 높고, 약물 및 방사선, 의료 폐기물 등에 노출되는 일부 장소를 제외하면 장애인 근로자에 쾌적하고 안정성이 높은 작업 환경을 제공할 수 있다는 점에서 신규 사업 업종으로 선정되었다. 그러나 장애인 배치 가능 직무가 존재함에도, 장애인고용의무를 준수해야 하는 국립대병원들 대부분이 고용부담금을 납부하는 경우가 많고, 국정감사 등에서 이에 대한 지적이 수 차례 있었음에도 개선되지 않고 있다는 점에서 미루어 보아 일정 규모 이상의 장애인 일자리를 창출할 수 있는 협력 의료기관의 모집이 수월하지 않을 수 있다는 점을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서는 장애인 근로자를 대상으로 하는 구인/구직 컨설팅을 제공하는 전문업체를 운영기관으로 선정하여 협력 병원을 대상으로는 장애인 채용 관련 제도적 혜택 및 직무 개발 등의 컨설팅을 제공하고, 장애인 취업자를 대상으로는 이력서 작성, 면접 동행 등 채용까지 연계되는 취업 교육을 제공하도록 제안하였다. 또한 취업 후에도 근로자의 근속률과 병원의 채용 만족도를 높이기 위한 사후 컨설팅을 제공하는 등 취업 과정 전반을 지원하도록 하는 것이 특징이다. 역량이 요구되지 않는 병원 내 장애인 적합 직무는 환자 이송 업무, 의료 기기 세척 및 소독, 위생 용품 관리, 홍보 업무 보조 등이 제안되었으며, 사업 수행 시 참여 병원을 대상으로 한 컨설팅을 통해 더 다양한 직무가 개발될 수 있을 것으로 예상된다. 한국장애인개발원은 협력병원과 MOU를 추진하고, 구인/구직 전문 플랫폼 개설 비용 및 취업 과정에서 수행되는 컨설팅 비용을 지원하는 역할을 담당하도록 한다.

신규일자리 창출 사업은 여러 기관이 협력하여 운영되는 사업으로, 사업을 기획하는 단계에서부터 참여 주체가 가진 성격과 전문성을 살릴 수 있도록 역할을 정립할 필요성이 높다. 특히 한국장애인개발원은 장애인의 사회 참여 및 일자리 창출을 위해 장애인 복지의 종합적이고 체계적인 조사·연구·평가 및 정책개발·복지진흥을 수행하는 기관으로, 신규 일자리 창출 사업에서도 기관의 성격을 고려한 역할을 전담해야 한다.

장애인 신규일자리 창출 사업이 운영되는 과정에서 한국장애인개발원은 사업 전 사업에 참여할 주체들이 장애인의 권리를 보호하고 지속적인 일자리를 창출할 수 있는지에 대한 검토와 취업을 희망하는 장애인들에 대한 욕구 조사를 수행하고, 사업의 성과를 평가할 수 있는 기준을 마련하며, 업종과 직무에 대한 전문성을 가진 기관이 사업을 전담할 수 있도록 운영기관을 선정하여야 한다. 사업 시작 후에는 운영기관이 장애인 일자리를 지속적으로 창출하고 있는지, 장애인 근로자의 권익을 보호하는지에 대한 지속적인 관리 감독 역할을 해야한다. 이 외에 인프라와 시설을 지원하고 사업홍보, 지역사회와의 협력을 증대할 수 있도록 네트워크를 구축하는 역할을 해야 한다. 최종적으로 본 사업의 효과성 극대화를 통해 우수 일자리 사례로의 발전과 민간에의 확산을 위해 노력해야 한다.

한국장애인개발원
www.koddi.or.kr

2. 연구의 한계

본 연구는 카페 I got everything 사업 성과에 대한 종합적인 검토를 수행하고, 카페 업종을 넘어선 중증장애인 신규 일자리 창출 확대를 위한 신규 업종 및 직무를 개발함에 있어 사례 조사, 이해관계자 대상 설문 조사, 비용편익 분석, 전문가 인터뷰 등 다양한 질적·양적 연구를 수행하였다. 하지만 이해관계자 대상 설문조사에서 장애인 근로자 주보호자의 응답 수가 13개에 불과하여 해당 응답 결과가 주보호자 그룹을 대표하는 의견으로 보기 어렵다는 측면이 존재한다. 따라서 주보호자 설문 결과(장애인 근로자의 취업 전후 가계 소득 및 지출 비용)를 기반으로 산출 가능한 사업의 일부 사회적 편익 항목을 비용편익 분석에 포함하지 못했다. 또한 사업의 비용편익 분석에 활용한 연도별 카페 운영 현황 자료, 장애인 근로자의 근로 시간 및 형태, 급여액 등의 내부 자료가 일부 누락되어 있어 결과 해석에 유의할 필요가 있다.

신규 업종 및 직무 개발 부분에서는 업종의 우선 순위 및 판단 기준별 점수 등 정량적인 평가를 수행하지 않아 세부 평가 기준별 중요성 등의 추가 정보를 제공하지 못하였으며, 제안한 직무의 정의 및 대략적인 범위는 제시하고 있으나 직무에 요구되는 세부적인 체크리스트(장애인 근로자의 적성, 능력, 신체 기능 수준 등)를 제시하지는 못했다는 한계가 있다.

향후에는 위의 한계점들을 보완하여 보다 정확한 데이터를 토대로 카페 I got everything 사업 성과를 측정하고, 본 연구에서 측정한 성과 항목 이외 다양한 사회적 성과 항목을 발굴하며, 신규 업종 확정 이후에 추가적으로 필요한 세부 사업 운영 지침 및 평가 체크리스트 등의 개발하는 등의 후속 작업이 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

〈 논문 및 보고서 〉

경기복지재단. (2020). 2020년 장애인 주간보호시설 운영 실태조사. 2020-17 정책연구보고.

고용노동부. (2022). EDI 2022 장애인통계.

고용노동부. (2023). 2023년 재정지원 일자리사업 성과평가 결과.

고용노동부. (2023). 2023년 재정지원 일자리사업 예산 현황.

교육부. (2019). 장애학생 진로·직업교육 활성화 방안('20~'22).

국제노동기구(ILO), 경제협력개발기구(OECD), 유엔유럽경제위원회(UNECE) 고용의 질 평가 항목

김기룡 외 3명. (2020). 공공·민간연계 중증장애인 신규일자리 창출 사업 성과분석 및 활성화 방안 연구(보고서 번호: 위탁 20-02). 한국장애인개발원.

김예성, 하웅용. (2021). 지역사회 주민들의 발달장애인 접촉경험과 인식 연구. 발달장애연구, 25(2), 137-159.

나운환 외 5명. (2019). 중증장애인직업재활지원사업 성과분석 및 발전방안 연구(보고서 번호: 위탁 19-01). n.p.: 한국장애인개발원.

라준영. (2020). 고용형 사회적 기업의 고용성과와 화폐가치 측정. 사회적가치와 기업연구, 13(2), 99-123.

방하남 외 4명. (2007). 고용의 질: 거시, 기업, 개인수준에서의 지표 개발 및 평가. 한국노동연구원.

사회복지공동모금회, 플랜엠(2019) 기업사회공헌 프로그램 성과지표(SCPAI)

세종특별자치시 사회서비스원. (2020). 세종시 장애인고용촉진 및 직업재활 시행계획(안) 수립을 위한 기초 연구. 정책연구보고서, 20-7.

손동원, 허원창. (2019). 사회적 기업의 성장과 보호된 시장의 역할 공공기관 우선구매제도의 효과. 사회적기업연구, 12(1), pp. 31-53.

안소연. (2023.01.17). 국내 소규모 창업의 현황과 시사점. 월간 KEIT 산업경제, 62-66.

오동훈 . (2017). 장애인의 창업아이템 선정이 성공창업에 미치는 영향에 관한 연구 : 장애유형을 중심으로(석사). 계명대학교 대학원. 34-35.

이원희. (2010). 장애인의 창업성공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 75-76.

이인재 외 3명. (2020). 장애인일자리사업 종합평가 연구(보고서 번호: 위탁 20-03). 한국장애인개발원.

정동열 외 3명. (2019). 장애인 창업기업의 창업 성공요인. 131-132.

정상훈, 박병현. (2015). 장애인 취업지원프로그램의 비용-편익 분석. 장애와 고용, 25(2), 157-187.

조성열. (2003). 미국재활법의 이해. 직업재활연구, 13(1), 163-196.

중소벤처기업부. (2022). 2021년 장애인기업 실태조사.
중소벤처기업부. (2023). 2022년 창업기업동향.
최영순 외 6명. (2022). 2022 한국직업전망. n.p.: 한국고용정보원.
플랜엠. (2019). 2019 사회공헌 프로그램 평가지표. n.p.: 사회복지공동모금회 사랑의열매.
하인수. (2019). 로스터리 커피전문점의 물리적 환경과 메뉴 체험이 고객 만족, 추천 의도와 재방문 의도에 미치는 영향의 구조적 관계. 호텔관광연구, 23(4), 216-230.
한국거래소(KRX) 정보데이터시스템 – 수익성 측정지표
한국고용정보원. (2022). 2022 한국직업전망.
한국과학기술평가원. (2023). 국가연구개발사업 예비타당성조사 수행 세부지침
한국장애인고용공단 고용개발원. (2020). [미국] 미국의 장애 청년 고용 및 직업교육 프로그램. 세계장애동향, 제54호, 7-13.
한국장애인고용공단 고용개발원. (2021). 2021년 기업체장애인고용실태조사.
한국장애인고용공단 고용개발원. (2022). 2022년 기업체장애인고용실태조사.
한국장애인고용공단 고용개발원. (2022). 한 눈에 보는 2022 장애인 통계.
한국장애인고용공단 고용개발원. (2023). 2022년 발달장애인 일과 삶 실태조사.
한국장애인고용공단 고용개발원. (2023). 2022년 장애인고용패널조사.
한국장애인고용공단. (2023). 2022년 하반기 장애인경제활동실태조사.
한국환경연구원. (2021). 2021 국민환경의식조사.
황성철, 이창희. (2009). 장애인 보호고용사업의 비용-편익분석. 한국사회복지행정학, 11(2), 185-213.
(재)장애인기업종합지원센터. (2019). 장애인 창업기업 데이터분석을 통한 창업활성화 연구. 67-68.
Clark, A. C.. (1998). Measures of Job Satisfaction. What Makes a Good Job? Evidence from OECD Countries. Labor Market and Social Policy-Occasional Papers, 34, OECD.

〈 참조기사 〉

강한. (2023.12.06.). 국립대병원들, 장애인 고용 안 해 연 65억 원↑ 부담금 낸다. 참여와 혁신. Retrieved from.http://www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=32380.

관세청. (2023. 01.31.). 지난해('22년) 커피(생두+원두) 수입액 역대 최대. Retrieved from.https://www.customs.go.kr/kcs/na/ntt/selectNttInfo.do?mi=2891&nttSn=10072554.

김미정. (2020.11.16). 청주 SK하이닉스 표준사업장 행복모아㈜, 장애인고용 우수. 중부매일. Retrived from.https://www.jbnews.com/news/articleView.html?idxno=1314662.

김민욱. (202.05.06.). 버려진 플라스틱 장난감..어디로 가나?, MBC뉴스, Retrieved from.https://imnews.imbc.com/replay/2022/nwtoday/article/6366014_35752.html.

김범석. (2021.09.16.). 日 한식당에 자리한 '은둔형 외톨이'들의 재활 공간. 동아일보. Retrived from.https://www.donga.com/news/article/all/20210916/109300379/1.

김수연. (2023.05.02.). "중증장애인이 일하는 회사에 지분 투자하세요". 더나은미래. Retrieved from.https://futurechosun.com/archives/75364.

김수연. (2023.05.23.). "장애인 고용 외면한 기업, 10년새 1170곳 증가". 더나은미래, Retrieved from.https://www.futurechosun.com/archives/76053.

김승환. (2022.11.29.). 1000원에 사서 70만원에 판다...보물이 된 고물장난감. Daum 세계일보. Retrieved from.https://v.daum.net/v/20221129060421258.

김은경. (2023.02.01.). 롯데케미칼, 장애인 바리스타 운영 사내 카페 오픈. 이데일리. Retrived from.https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02945446635506256&mediaCodeNo=257

김채현. (2023.04.01.). "방에서 거의 안나가요"…이런 사람, 일본에만 146만명. 서울신문. Retrieved from.https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20230401500057.

김표향. (2023.04.20.). "첨엔 눈도 못 마주쳤는데… 이젠 편의점 오픈·마감도 척척 해내요". 한국일보. Retrived from.https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023041916470005461.

동정민. (2018.04.19.). [퇴근길 월드]좌우 신발색은 달라도…장애인과 함께 나아가는 프랑스 카페. 동아일보. Retrived from.https://www.donga.com/news/article/all/20180419/89695701/1.

박상용. (2023.02.03.). 신한은행 '카페스윗', '한국 수어의 날' 맞아 커피 증정 이벤트. 한국경제. Retrived from.https://www.hankyung.com/economy/article/202302032482i.

박지현. (2022.11.06.). [노인일자리 새로운 대안…우리동네 ESG센터] 〈1〉 노인일자리가 탄소중립 선도. 국제신문. Retrived from.https://www.kookje.co.kr/news2011/asp/newsbody.asp?code=0300&key=20221107.22010001146.

서초구민신문. (2019.03.15.). “수학과 커피의 만남”…장애인 일터, 카페 늘봄 수학박물관점 개점. 서초구민신문. Retrieved from.http://seochogu.co.kr/?p=1377.

신혜정. (2023.09.13.). 장난감, 잘 버리면 가구·화분으로 다시 태어날 수 있어요. 한국일보. Retrived from.https://m.hankookilbo.com/News/Read/A2023091115170005404.

엄선영, 이시은. (2021.09.27.). 의료원의 일상 채우는 장애인 근로자들. 고대신문. Retrived from.https://www.kunews.ac.kr/news/articleView.html?idxno=32950.

오경묵. (2022.07.06.). 소비자도 기업도 직원도 자랑스러워하는 카페 히즈빈스. 한국경제. Retrived from.https://www.hankyung.com/article/2022070693601.

오상헌. (2022.10.05). 신한은행, 청각장애인 바리스타 '카페스윗 쏠' 명동점 오픈. 머니투데이. Retrived from.https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2022100515204346221&type=1.

이가연. (2020.07.23.). “시급 250원의 장애인 노동자…‘최저임금법 적용 제외’ 조항이 근본 원인”. 비마이너뉴스. Retrived from. https://www.beminor.com/news/articleView.html?idxno=14911.

이종현, 김민소. (2022.08.22.). 플라스틱 폐기물 30%가 장난감… 이번 주말 ‘장난감 도서관’ 어떠세요. Chosun Biz.Retrieved from.https://biz.chosun.com/topics/topics_social/2022/08/22/X5SGZAZRZJG4VHKQGHZ4QBL23I.

임나경. (2023.01.17.). 2023년 창업과 프랜차이즈 시장 전망. 데일리뉴스 창업프랜차이즈신문. Retrieved from.https://www.fcmedia.co.kr/news/articleView.html?idxno=24874.

임수민, 이슬비. (2021.10.19.). 국립대병원 고용부담금 급증…'장애인 안뽑고 돈으로 때워'. 데일리메디. Retrived from.https://www.dailymedi.com/news/news_view.php?wr_id=875617.

정향선. (2022.08.17.). 채소 수확에 건강한 먹거리까지, 녹색 쉼터 '상도역 메트로팜'. 내 손안에 서울. Retrived from.https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2005285.

최재훈. (2022.09.04.). 직원 절반이 발달장애… 그들의 일터 ‘동구밭’에서 대박 터진 사연은?. 조선일보. Retrieved from.https://www.chosun.com/national/national_general/2022/09/04/S2DIOVLDVBBE3OF3V3HWCQ4E7E.

Jane Wakefield. (2019.01.02.). The firm whose staff are all autistic. BBC NEWS. Retrieved from.https://www.bbc.com/news/technology-46538125.

Morgan Simon. (2020. 5. 30.). Thriving During COVID #WFH: Lessons From A Team That’s 75% Autistic, 100% Remote, And 2x Less Lonely, Forbes. Retrieved from. https://www.forbes.com/sites/morgansimon/2020/03/30/thriving-during-covid-wfh-lessons-from-a-team-thats-75-autistic-100-remote-and-2x-less-lonely/?sh=76dffe7d51cc.

〈 참조 사이트 〉

[고용노동부 e-고용노동지표] https://eboard.moel.go.kr
[고용노동부 정책자료] https://www.moel.go.kr/policy/policyinfo/support/list9.do
[공정거래위원회 가맹사업거래 가맹사업정보제공시스템] https://franchise.ftc.go.kr
[깊이있는통계 KRX 정보데이터 시스템] http://data.krx.co.kr/contents/MDC/HARD/hardController/MDCHARD043.cmd
[미국 노동통계국] https://www.bls.gov
[미국 보건복지부 지역사회 생활 관리국] https://acl.gov
[미국 장애인 포용에 관한 고용주 지원 및 리소스 네트워크 EARN] https://askearn.org
[방배노인종합복지관] https://bbsenior.org
[법제처 국가법령정보센터] https://www.law.go.kr
[사단법인 한국장애인직업재활시설협회] http://www.kavrd.or.kr/kavrd/bbs/page.php?hid=sub03
[일본 S-Pool] https://www.spool.co.jp
[일본 후생노동성] https://www.mhlw.go.jp/index.html
[자원순환마루 환경통계정보] https://www.recycling-info.or.kr/sds/marketIndex.do?menuNo=M130301
[전자문서·전자거래분쟁조정위원회] https://usr.ecmc.or.kr
[중앙정신건강복지사업지원단 2022 정신건강정책포럼 유튜브] https://youtu.be/lWO2pwbuiXU?si=P47UKgjaolbeCcvo
[통계청] https://kosis.kr
[핀다포스트] https://www.post.finda.co.kr/news230228
[한국사회적기업진흥원 사회적기업 리스트] https://www.socialenterprise.or.kr/social/ente/company.do?m_cd=D003
[한국자활복지개발원] https://kdissw.or.kr/cssfCenter.es?mid=a10104010000&cssf_code_cd=CSSF002
[한국장애인고용공단 고용개발원] https://edi.kead.or.kr
[한국장애인직업재활시설협회] http://kavrd.or.kr/kavrd
[한국폐기물협회] http://www.kwaste.or.kr
[행복모아] https://www.happy-more.co.kr
[(재)장애인기업종합지원센터] https://www.debc.or.kr
[ACL] https://acl.gov
[Brian Impact] https://brianimpact.org

[EARN] https://askearn.org
[FIS 식품산업통계정보] https://www.atfis.or.kr
[HISBEANS] https://www.hisbeans.com
[Project SEARCH] https://projectsearch.us
[Samhall] https://samhall.se/in-english
[TASIS 국세통계포털] https://tasis.nts.go.kr
[THE WORLD COUNTS] https://www.theworldcounts.com/challenges/other-products/environmental-impact-of-toys
[Ultranauts] https://ultranauts.co

부록 1. 중증장애인 평균 소득 Proxy

〈 남자 〉

단위: 원

장애종류	남자					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
지체장애	212,393	205,326	533,009	542,074	451,421	446,498
뇌병변장애	56,471	53,258	77,627	17,476	44,856	28,615
시각장애	134,220	164,962	215,989	246,315	227,474	321,533
청각장애	356,168	381,705	605,415	243,086	435,512	428,887
언어장애	70,499	244,923	37,668	51,673	-	8,257
지적장애	56,570	76,570	311,641	137,128	221,555	240,926
정신장애	61,513	42,883	119,597	69,671	88,604	139,877
자폐성장애	46,826	38,411	243,443	98,057	122,998	137,105
신장장애	88,728	39,750	127,658	151,794	212,228	184,689
심장장애	198,720	189,139	447,460	205,099	385,388	342,076
호흡기장애	165,760	104,962	268,870	163,865	214,193	158,912
간장애	139,518	-	36,343	103,611	435,623	718,053
안면장애	215,583	462,926	685,332	854,855	376,246	287,004
장루장애	53,846	-	-	-	629,066	-
간질장애	70,747	228,502	41,700	153,359	332,034	216,042

〈 여자 〉

단위: 원

장애종류	여자					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
지체장애	52,105	155,328	178,884	160,535	176,885	203,562
뇌병변장애	3,265	34,426	66,545	36,582	39,841	72,930
시각장애	158,263	33,135	154,921	150,501	177,746	213,564
청각장애	173,267	180,248	249,252	165,293	244,269	154,170
언어장애	11,744	13,808	410,882	352,579	-	16,578
지적장애	40,709	37,083	119,239	55,436	92,392	124,893
정신장애	23,953	45,057	132,443	33,995	54,630	50,878
자폐성장애	9,676	8,506	192,447	38,717	32,122	112,850
신장장애	44,217	30,886	75,433	128,634	128,607	172,163
심장장애	84,302	-	98,189	50,606	294,848	345,842
호흡기장애	140,888	126,413	77,951	17,850	84,754	94,836
간장애	139,518	-	461,099	912,665	77,523	-
안면장애	215,583	424,969	208,358	256,623	-	485,965
장루장애	53,846	-	-	-	-	-
간질장애	70,747	60,106	-	88,359	-	34,737

부록 2. 카페 I got everything 이해관계자 설문지

○ 순서

- 장애인근로자
- 주 보호자
- 카페이용고객
- 선정기관
- 위탁운영기관

I got everything 카페 이해관계자 설문조사
[장애인 근로자]

안내문

㈜플랜엠은 한국장애인개발원의 수탁을 받아 I got everything 카페 사업의 성과 분석을 위한 이해관계자 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사는 장애인 근로자, 보호자, 선정기관, 위탁운영기관, 고객을 대상으로 카페 운영 및 고용 현황, 근무환경, 장애인 근로자들의 카페 취업 전후 변화, 카페 이용 만족도 등을 조사하여 현안 및 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하는데 그 목적이 있습니다.

이 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에서 엄격하게 규정하고 있는 바에 따라 응답해주신 설문내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저하게 보장되며, 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁘고 다소 불편함이 있으시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문 소요시간은 약 10분 내외이며, 설문을 끝까지 완료하신 분들에게는 5,000원 상당의 모바일 상품권을 지급합니다.

2023. 09

■ 사업주관기관 : 한국장애인개발원(김종화 과장, 02-3433-0719)

■ 조사수행기관 : ㈜플랜엠(김아영 연구원, 02-720-3740)

설문조사 참여 동의서

- 나는 설문조사의 목적과 내용에 대한 안내문을 읽었습니다.
- 나는 이 설문조사에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.
- 나는 내가 원하면 설문조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 수집 및 관리 동의서

설문을 끝까지 완료하신 분들께 모바일 상품권을 지급합니다. 귀하께서는 모바일 상품권 수령을 위한 개인정보(전화번호) 제공에 동의하십니까? 귀하의 개인정보는 모바일 상품권 지급만을 위해 수집되며, 목표 달성 직후 폐기 처리됩니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

■ 모바일 상품권 수령 연락처: _____

한국장애인개발원 **㈜플랜엠**

1. 일반특성

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

① 남자 ② 여자

2. 귀하의 주민등록상 생년월일은 어떻게 되십니까?

_____ 년 _____ 월

3. 귀하는 최종 학교를 어디까지 다니셨습니까?

① 무학
② 초등학교
③ 중학교
④ 고등학교
⑤ 3년제 이하 대학
⑥ 4년제 이상 대학
⑦ 대학원(석사)
⑧ 대학원(박사)

4. 귀하께서 현재 근무하고 계신 직장이 있는 지역은 어디입니까?

① 서울특별시
② 부산광역시
③ 대구광역시
④ 인천광역시
⑤ 광주광역시
⑥ 대전광역시
⑦ 울산광역시
⑧ 세종특별자치시
⑨ 경기도
⑩ 강원특별자치도
⑪ 충청북도
⑫ 충청남도
⑬ 전라북도
⑭ 전라남도
⑮ 경상북도
⑯ 경상남도
⑰ 제주특별자치도

2. 장애정보 및 일상생활 수행 능력

5. 귀하의 현재 등록되어 있는 장애유형은 어떻게 됩니까?

주된 장애: _____**(필수)** 중복 장애: _____**(선택)**

① 지체장애	② 뇌병변장애	③ 시각장애	④ 청각장애	⑤ 언어장애
⑥ 지적장애	⑦ 자폐성장애	⑧ 정신장애	⑨ 신장장애	⑩ 심장장애
⑪ 호흡기장애	⑫ 간장애	⑬ 안면장애	⑭ 장루·요루장애	⑮ 뇌전증장애

6. 귀하께서 집에서 근무지(I got everything 카페)까지 가는 데 걸리는 시간을 적어 주세요.

_____ 분

7. 귀하는 혼자서 출퇴근을 하고 있습니까?

① 가족 등 다른 사람이 도와주고 있음
② 다른 사람의 도움이 필요하지만 혼자서 하고 있음
③ 혼자서 할 수 있으며, 혼자서 하고 있음

3. 취업경로 및 일자리 특성

8. 귀하는 I got everything 카페에서 근무하기 전, 취업 경험이 있으십니까?

① 있다 ② 없다

9. 귀하께서 I got everything 카페를 선택한 주된 이유는 무엇입니까?

① 업무가 능력 수준에 맞아서
② 장애인이 많이 근무하고 있어서
③ 장애에 대한 이해와 지원이 잘되어 있어서
④ 근로조건이 좋아서(임금, 근로시간, 계약기간, 근로환경 등)
⑤ 출퇴근이 가깝거나 용이해서
⑥ 평소 하고 싶어 했던 일이라서(적성, 취향)
⑦ 직장(사업체)에서 채용해줘서(이 일자리 말고 대안이 없어서)
⑧ 기타(내용:_____)

10. 귀하는 I got everything 카페에 어떻게 해서 취업하게 되었습니까?

① 직접 채용 관련 정보를 습득하여 지원
② 공공, 민간 취업알선기관, 직업훈련기관의 소개, 알선(고용복지플러스센터, 한국장애인고용공단, 지자체(행정복지센터 등), 직업소개소 등)
③ 장애인 복지관, 장애인 직업재활시설, 장애인 단체/협회 등의 소개, 알선
④ 학교, 전공과 등의 소개 및 추천
⑤ 가족, 친구, 선후배, 일자리, 동료 등 주변 지인의 소개 및 추천
⑥ 기타(내용:_____)

11. 귀하께서 가장 최근 바리스타 교육을 받은 시기는 언제입니까?

① 바리스타 교육을 받은 적이 없음
② 1년 미만
③ 1년 이상 ~ 2년 미만
④ 2년 이상 ~ 3년 미만
⑤ 3년 이상

12. 현재 I got everything 카페에서 근무하며 받는 월 평균 소득(기본급, 상여금, 성과급, 수당 등 포함)은 얼마입니까? 세금 공제 전 금액으로 답변해주세요.

① 50만 원 미만
② 50만 원 ~ 99만 원
③ 100만 원 ~ 149만 원
④ 150만 원 ~ 199만 원
⑤ 200만 원 ~ 299만 원
⑥ 300만 원 ~ 499만 원
⑦ 500만 원 ~ 999만 원
⑧ 1,000만 원 이상

13. 귀하는 현재 근무하고 있는 카페에서 언제부터 일했나요?

_____ 년 _____ 월

14. 귀하의 근무시간 형태는 무엇입니까?

① 전일제 근로(하루 8시간) (15번 문항으로 이동)
② 시간제 근로(하루 8시간 미만) (14.1번 문항으로 이동)

14.1. 시간제 근로를 선택하신 경우, 보통 하루에 몇 시간 근무하는지 작성해 주세요.

_____ 시간

4. 근무환경에 대한 주관적 평가 및 심리상태

15. I got everything 카페에서 주로 하는 업무(일)는 귀하의 적성에 부합하는 편입니까?

①	②	③	④
전혀 부합하지 않는다	부합하지 않는 편이다	부합하는 편이다	매우 부합한다

16. I got everything 카페에서 주로 하는 업무(일)는 귀하에게 어느 정도 어렵습니까?

①	②	③	④	⑤
매우 쉽다	쉬운 편이다	적당하다	어려운 편이다	매우 어렵다

17. 귀하께서 주로 하는 업무(일)에 대한 평소 생각은 어떠십니까?

① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다

문항	내 용	응답란				
1	나는 현재 하고 있는 일에 만족하고 있다	①	②	③	④	⑤
2	현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다	①	②	③	④	⑤
3	현재 하고 있는 일을 즐겁게 하고 있다	①	②	③	④	⑤
4	현재 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다	①	②	③	④	⑤
5	별다른 일이 없는 한 현재 하고 있는 일을 계속 하고 싶다	①	②	③	④	⑤

18. 귀하께서 I got everything 카페에서 근무하는 데 겪고 있는 어려움은 무엇입니까? 주된 애로사항부터 순서대로 두 가지만 선택해 주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 장애로 인해 체력적으로 힘들다
② 장애 이외 건강 문제 등으로 체력적으로 힘들다
③ 일 자체가 어렵고 힘들다
④ 의사소통이 어렵다(장애 문제)
⑤ 보수, 복리후생이 적다
⑥ 고용 불안정(비정규직 등), 계약 종료 등으로 불안하다
⑦ 근무환경(편의시설, 작업장 환경 등)이 열악하다
⑧ 업무가 마음에 들지 않는다(나하고 맞지 않는다)
⑨ 원하는 만큼 성과가 발생하지 않는다
⑩ 일자리(직장)가 멀고 출퇴근이 어렵다
⑪ 직장동료나 상사와의 불화로 힘들다
⑫ 장애에 대한 배려가 없다(또는 차별과 선입견)
⑬ 개인적 사유 발생으로 힘들다(학업, 육아, 가사, 돌봄 등)
⑭ 기타(내용: _____)
⑮ 특별히 없다

19. 다음 각 문항에 대한 귀하의 생각을 보기 4개 중 하나에 체크해 주세요.

① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 그렇다	④ 매우 그렇다

문항	내 용	응답란			
1	어려운 일이라도 열심히 노력한다면 나는 해낼 수 있다	①	②	③	④
2	목표에 집중해서 그것을 이루어내는 것은 나에게 쉬운 일이다	①	②	③	④
3	나는 나의 능력을 믿기 때문에 어려움에 부딪쳐도 당황하지 않는다	①	②	③	④
4	필요한 노력을 기울이기만 한다면 나는 대부분의 문제를 해결할 수 있다	①	②	③	④
5	어려움이 처하더라도 나는 해결책을 찾을 수 있을 것이다	①	②	③	④
6	나는 예상치 못한 일이라도 효율적으로 처리해 낼 것이라고 믿는다	①	②	③	④
7	내 재능 덕분에 나는 예상치 못한 상황에 어떻게 대처해야 할지 알고 있다	①	②	③	④
8	어떤 문제에 부딪힐 때 나는 보통 몇 가지 해결방법을 찾을 수 있다	①	②	③	④
9	누군가가 내 의견에 반대하더라도 나는 내가 원하는 방식으로 할 수 있는 방법을 찾을 수 있을 것이다	①	②	③	④
10	나에게 어떤 일이 생기더라도 나는 해결해 낼 수 있을 것이다	①	②	③	④

20. 아래 항목을 참고하여 의견을 자유롭게 서술해주세요.

- 현재 근무 중인 I got everything 카페 근로환경과 관련한 기대사항 및 애로사항
- 장애인 일자리 사업에 대한 새로운 아이디어

수고하셨습니다.

설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

I got everything 카페 이해관계자 설문조사
[주 보호자]

안내문

㈜플랜엠은 한국장애인개발원의 수탁을 받아 I got everything 카페 사업의 성과 분석을 위한 이해관계자 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사는 장애인 근로자, 보호자, 선정기관, 위탁운영기관, 고객을 대상으로 카페 운영 및 고용 현황, 근무환경, 장애인 근로자들의 카페 취업 전후 변화, 카페 이용 만족도 등을 조사하여 현안 및 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하는데 그 목적이 있습니다.

이 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에서 엄격하게 규정하고 있는 바에 따라 응답해주신 설문내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저하게 보장되며, 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁘고 다소 불편함이 있으시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문 소요시간은 약 10분 내외이며, 설문을 끝까지 완료하신 분들에게는 5,000원 상당의 모바일 상품권을 지급합니다.

2023. 09

■ 사업주관기관 : 한국장애인개발원(김종화 과장, 02-3433-0719)
■ 조사수행기관 : ㈜플랜엠(김아영 연구원, 02-720-3740)

설문조사 참여 동의서

- 나는 설문조사의 목적과 내용에 대한 안내문을 읽었습니다.
- 나는 이 설문조사에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.
- 나는 내가 원하면 설문조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 수집 및 관리 동의서

설문을 끝까지 완료하신 분들께 모바일 상품권을 지급합니다. 귀하께서는 모바일 상품권 수령을 위한 개인정보(전화번호) 제공에 동의하십니까? 귀하의 개인정보는 모바일 상품권 지급만을 위해 수집되며, 목적 달성 직후 폐기 처리됩니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

■ 모바일 상품권 수령 연락처: _____

한국장애인개발원 ㈜플랜엠

1. 일반특성 및 가구현황

1. 주 보호자님과 장애인 근로자의 관계를 선택해주세요.

① 아버지
② 어머니
③ 형제·자매
④ 조부모
⑤ 배우자
⑥ 자녀
⑦ 그 외 가족 및 친인척 (내용: _____)
⑧ 가족 및 친인척이 아닌 보호자 (내용: _____)

2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

① 남자 ② 여자

3. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

만 _____ 세

4. 귀하의 취업상태를 2가지 유형에 따라 선택해주세요.

장애인 근로자 취업 전	장애인 근로자 취업 후
① 취업 ② 미취업	① 취업 ② 미취업

5. 귀하의 월평균 가구 소득을 2가지 유형에 따라 선택해 주세요. 가구원의 근로소득, 임대소득, 친인척이나 정부로부터 받는 지원금이나 연금 등을 모두 포함하여 세전 소득 기준으로 선택해주세요.

장애인 근로자 취업 전	장애인 근로자 취업 후
① 50만 원 미만	① 50만 원 미만
② 50만 원 ~ 99만 원	② 50만 원 ~ 99만 원
③ 100만 원 ~ 149만 원	③ 100만 원 ~ 149만 원
④ 150만 원 ~ 199만 원	④ 150만 원 ~ 199만 원
⑤ 200만 원 ~ 299만 원	⑤ 200만 원 ~ 299만 원
⑥ 300만 원 ~ 499만 원	⑥ 300만 원 ~ 499만 원
⑦ 500만 원 ~ 999만 원	⑦ 500만 원 ~ 999만 원
⑧ 1,000만 원 이상	⑧ 1,000만 원 이상

2. 지원현황

6. 귀하는 장애인 근로자를 하루 평균 몇 시간 지원(돌봄, 보호 등)하십니까?

장애인 근로자 취업 전	지원 소요시간	장애인 근로자 취업 후
하루 _____ 시간	평일	하루 _____ 시간
하루 _____ 시간	주말·공휴일	하루 _____ 시간

7. 귀하께서 장애인 근로자를 지원하면서 느끼는 전반적인 부담 정도는 어느 정도 입니까?

① 매우 부담된다	② 부담되는 편이다	③ 그저 그렇다	④ 부담되지 않는 편이다	⑤ 전혀 부담되지 않는다

8. 귀하께서 장애인 근로자를 지원할 때 주로 겪고 있는 어려움은 무엇입니까? 순서대로 두 가지를 선택해 주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 보호자(또는 가족)의 일(직업활동) 지장
② 보호자(또는 가족)의 육체적인 피로, 건강 악화
③ 보호자(또는 가족)의 정신적인 스트레스
④ 집안 모임이나 친구 모임 등 사회활동 지장
⑤ 보호자(또는 가족)의 여가, 휴식 제한
⑥ 돌봄, 보호 관련 가족 간의 다툼, 불화
⑦ 보호자(또는 가족) 이외 돌봐줄 사람이나 기관이 없음
⑧ 장애인 당사자의 장애상태 악화
⑨ 발달장애에 대한 주변의 시선이나 편견
⑩ 돌봄이나 보호 비용 부담
⑪ 장애인 당사자의 미래에 대한 걱정
⑫ 기타(내용: _____)
⑬ 특별히 없다

9. 장애인 근로자를 위해 지출했던 월 평균 비용은 각각 얼마입니까? 장애인 근로자가 취업하기 전과 후로 구분하여 각 문항별로 선택해 주세요.

① 10만원 미만	② 11~20만 원	③ 21~30만 원	④ 31~40만 원	⑤ 41~50만 원	⑥ 50만 원 초과

장애인 근로자 취업 전	문 항	장애인 근로자 취업 후
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	재활치료비	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	프로그램 이용료	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	주 단기시설 이용료	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	도우미 이용료	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	상담, 진료, 의료비	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
① ② ③ ④ ⑤ ⑥	기타(용돈 등)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

3. 취업경로 및 일자리 특성

10. 귀하는 장애인 근로자가 I got everything 카페에서 일하는 시간을 늘리거나 줄이길 원하십니까?

① 현재보다 더 긴 시간 일하면 좋겠음
② 현재처럼 일하면 좋음
③ 현재보다 더 짧은 시간 일하면 좋겠음

11. 이미 받고있는 서비스와 상관없이 장애인 근로자 또는 가족에게 가장 필요한 장애 관련 서비스는 무엇입니까?

1순위: _____ 2순위: _____

① 경제적, 소득 지원
② 의료, 재활, 건강 지원
③ 고용 및 고용 유지 지원
④ 돌봄, 보호, 휴식 지원(주간활동, 돌봄지원, 거주시설 지원 등)
⑤ 교육, 문화, 여가활동 지원
⑥ 심리, 사회, 정서적 지원(자조모임, 권리옹호, 심리·정서적 상담 등)
⑦ 서비스 이용 관련 정보 제공
⑧ 특별히 없음(1순위 응답 불가)

12. 귀하는 장애인 근로자가 I got everything 카페에 폐업이나 구조조정의 위기가 없다면, 지속적으로 근무하기를 원하십니까?

① 예(12.1번으로 이동) ② 아니오(12.2번으로 이동)

12.1. 장애인 근로자가 원하는 한 I got everything 카페에 계속 다니기 위해 가장 필요한 사항은 무엇입니까? 가장 중요한 것부터 순서대로 답변해 주세요. (13번으로 이동)

1순위: _____ 2순위: _____ 3순위: _____

① 직장생활 유지를 위한 인력 지원(근로지원인, 활동지원인 등)
② 직장생활 유지를 위한 건강관리 지원(장애치료 및 투약비, 건강관리비)
③ 직장생활 유지를 위한 장애인보조기구 지원(장애인보조기구 구입 및 유지비)
④ 직장생활 유지를 위한 출퇴근 지원(출퇴근 비용 지원, 출퇴근 통근차량 등)
⑤ 자기 자신에 대한 높은 자신감(자기효능감, 자아존중감 등)
⑥ 직장생활 유지에 대한 사회적 지지(가족 지지, 직장 내 사업주 및 동료 지지 등)
⑦ 일자리(직장)에서 장애를 고려한 업무 부여(직무조정, 업무량 조정, 초과근무 면제, 재택근무지원 등)
⑧ 일자리(직장)의 안전한 작업환경 마련(편의시설 설치, 부대시설 개조, 작업시설 지원, 상해보험 가입 등)

⑨ 일자리(직장)의 장애친화적 기업 문화 조성(직장의 장애에 대한 이해, 직업생활 상담 지원, 차별 시정 제도 운영 등)
⑩ 일자리(직장)의 장애를 배려한 복리후생 제도 마련(중증장애인 유급휴가 추가 지원, 장애로 인한 휴식 등을 위한 휴가비용 지원 등)
⑪ 장애인 고용 기업에 대한 정부의 금전적 지원 제공(고용장려금, EITC, 사회보험료 등 세제 지원)
⑫ 정부의 중증장애인 고용 보호 정책(중증장애인 해고 보호 정책 마련 등)
⑬ 정부의 장애인 근로자의 자산 형성 지원(목돈 마련 공제금 지원: 이룸통장, 희망채움통장 등)
⑭ 기타(내용: _____)
⑮ 특별히 없음

12.2. 장애인 근로자가 I got everything 카페에 계속 다니지 않기를 희망하는 이유를 자유롭게 말씀해 주시길 바랍니다.

※ 바리스타 외 다른 선호 직업이 있는 경우 업종 및 직무를 구체적으로 기재해 주시길 바랍니다.

13. 아래 항목을 참고하여 의견을 자유롭게 서술해주세요.

- 현재 장애인 근로자가 근무 중인 I got everything 카페 근로환경과 관련한 기대사항 및 애로사항
- 장애인 일자리 사업에 대한 새로운 아이디어

수고하셨습니다.

설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

I got everything 카페 이해관계자 설문조사
[카페 이용 고객]

안내문

㈜플랜엠은 한국장애인개발원의 수탁을 받아 I got everything 카페 사업의 성과 분석을 위한 이해관계자 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사는 장애인 근로자, 보호자, 선정기관, 위탁운영기관, 고객을 대상으로 카페 운영 및 고용 현황, 근무환경, 장애인 근로자들의 카페 취업 전후 변화, 카페 이용 만족도 등을 조사하여 현안 및 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하는데 그 목적이 있습니다.

이 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에서 엄격하게 규정하고 있는 바에 따라 응답해주신 설문내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저하게 보장되며, 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁘고 다소 불편함이 있으시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문 소요시간은 약 5분 내외이며, 설문을 끝까지 완료하신 분들에게는 3,000원 상당의 모바일 상품권을 지급합니다.

2023. 09

■ 사업주관기관 : 한국장애인개발원(김종화 과장, 02-3433-0719)
■ 조사수행기관 : ㈜플랜엠(김아영 연구원, 02-720-3740)

설문조사 참여 동의서

- 나는 설문조사의 목적과 내용에 대한 안내문을 읽었습니다.
- 나는 이 설문조사에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.
- 나는 내가 원하면 설문조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 수집 및 관리 동의서

설문을 끝까지 완료하신 분들께 모바일 상품권을 지급합니다. 귀하께서는 모바일 상품권 수령을 위한 개인정보(전화번호) 제공에 동의하십니까? 귀하의 개인정보는 모바일 상품권 지급만을 위해 수집되며, 목표 달성 직후 폐기 처리됩니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

■ 모바일 상품권 수령 연락처: _____

한국장애인개발원 ㈜플랜엠

1. 일반특성

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

① 남자　　② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

만 _____ 세

3. 귀하의 최종 학교는 어떻게 되십니까?

① 중학교 졸업 이하
② 고등학교 졸업
③ 3년제 이하 대학 졸업
④ 4년제 이상 대학 졸업
⑤ 대학원 졸업(석사/박사)

4. 귀하의 취업 상태를 선택해 주십시오.

① 취업　　② 미취업

5. 귀하의 월평균 소득(기본급, 상여금, 성과급, 수당 등 포함)은 어떻게 되십니까? 세금 공제 전 금액으로 선택해 주세요

① 50만 원 미만
② 50만 원 ~ 99만 원
③ 100만 원 ~ 149만 원
④ 150만 원 ~ 199만 원
⑤ 200만 원 ~ 299만 원
⑥ 300만 원 ~ 499만 원
⑦ 500만 원 ~ 999만 원
⑧ 1,000만 원 이상

6. 귀하께서 현재 방문하신(자주 이용하는) I got everything 카페 지점은 어느 지역에 있습니까?

① 서울특별시
② 부산광역시
③ 대구광역시
④ 인천광역시
⑤ 광주광역시
⑥ 대전광역시
⑦ 울산광역시
⑧ 세종특별자치시
⑨ 경기도
⑩ 강원특별자치도
⑪ 충청북도
⑫ 충청남도
⑬ 전라북도
⑭ 전라남도
⑮ 경상북도
⑯ 경상남도
⑰ 제주특별자치도

2. 장애인 접촉 경험 및 태도

7. 귀하는 장애인에 대한 접촉 경험이 있으십니까? 각 항목에 따라 응답해 주세요.

① 경험이 있음	② 경험이 없음

문항	내 용	응답란	
1	가족, 친척, 친구 중 장애인이 있다	①	②
2	알고 있는 지인 중 장애인이 있다	①	②
3	봉사를 통해 장애인을 만난 경험이 있다	①	②
4	장애에 관한 수업이나 강의를 들은 적이 있다	①	②
5	지역사회(거리, 영화관, 식당 등)에서 장애인을 만난 경험이 있다	①	②
6	장애인에 대한 TV프로그램이나 책을 본 적이 있다	①	②

8. 다음 각 문항에 대한 귀하의 생각을 I got everything 카페 방문 전과 후로 구분하여 보기 4개 중 하나에 체크해 주세요.

① 전혀 그렇지 않다	② 거의 그렇지 않은 편이다	③ 그런 편이다	④ 매우 그렇다

카페 방문 전				문 항	카페 방문 후			
①	②	③	④	장애인은 일에 대한 지식, 기술, 능력을 갖추고 있다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인은 타인과 친밀한 인간관계를 맺을 수 있다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인은 자신의 생활을 스스로 통제할 능력이 있다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인은 사회의 생산적인 일원이 될 수 있다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인도 사회의 다른 일원들과 똑같은 권리를 지닌다	①	②	③	④
①	②	③	④	나는 장애인과 친구가 될 수 있다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인을 돌보는 가장 좋은 방법은 지역사회에서 일상적인 삶을 살아갈 수 있도록 하는 것이다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인은 사회와 가정이 함께 돌봐야 한다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인 거주지나 일터가 근처에 있어도 괜찮다	①	②	③	④
①	②	③	④	장애인 시설이 생기면 지역의 가치가 떨어질 것이다	①	②	③	④

3. I got everything 카페 방문 현황 및 만족도

9. I got everything 카페를 얼마나 자주 방문하십니까?

① 거의 드물게	② 월 1~2회	③ 주 1~2회	④ 주 3~4회	⑤ 거의 매일

10. 카페 근무자들이 장애를 가진 것을 알고 있었습니까?

① 장애인 근로자가 일하는 카페라는 것을 원래 알고 있었음
② 처음부터 직접 근로자와 대면한 후 알게 됨
③ 처음에는 몰랐으나 몇 차례 방문 후 알게 됨
④ 몰랐음
⑤ 기타(내용: _____)

11. 다음 각 문항에 대한 귀하의 생각을 보기 5개 중 하나에 체크해 주세요.

① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다

문항	내 용	응답란				
1	카페 직원들의 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2	커피의 맛과 향에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
3	음료 외 베이커리 상품에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
4	매장 규모, 음악, 조명, 테이블과 의자 사이의 거리 등 카페 내부 공간에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
5	이동거리, 대중교통의 편의성, 주차공간 등 접근성에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
6	음료 및 베이커리 등 메뉴의 가격에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

12. 다음의 보기 중 개선되었으면 하는 점을 순서대로 2가지 선택해 주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 직원 서비스(응대)
② 커피 등 제조음료의 맛
③ 음료 메뉴의 다양화
④ 베이커리 메뉴의 맛
⑤ 베이커리 메뉴의 다양화
⑥ 시즌메뉴 등 신메뉴 출시
⑦ 음료 및 베이커리 메뉴의 가격
⑧ 매장의 청결
⑨ 내부 공간(규모, 인테리어, 분위기 등)
⑩ 접근성(교통 및 주차공간 등)
⑪ 기타(내용: _____)

수고하셨습니다.

설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

I got everything 카페 이해관계자 설문조사 [선정기관]

안내문

㈜플랜엠은 한국장애인개발원의 수탁을 받아 I got everything 카페 사업의 성과 분석을 위한 이해관계자 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사는 장애인 근로자, 보호자, 선정기관, 위탁운영기관, 고객을 대상으로 카페 운영 및 고용 현황, 근무환경, 장애인 근로자들의 카페 취업 전후 변화, 카페 이용 만족도 등을 조사하여 현안 및 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하는데 그 목적이 있습니다.

이 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에서 엄격하게 규정하고 있는 바에 따라 응답해주신 설문내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저하게 보장되며, 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁘고 다소 불편함이 있으시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문 소요시간은 약 10분 내외이며, 설문을 끝까지 완료하신 분들에게는 5,000원 상당의 모바일 상품권을 지급합니다.

2023. 09

■ 사업주관기관 : 한국장애인개발원(김종화 과장, 02-3433-0719)
■ 조사수행기관 : ㈜플랜엠(김아영 연구원, 02-720-3740)

설문조사 참여 동의서

- 나는 설문조사의 목적과 내용에 대한 안내문을 읽었습니다.
- 나는 이 설문조사에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.
- 나는 내가 원하면 설문조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 수집 및 관리 동의서

설문을 끝까지 완료하신 분들게 모바일 상품권을 지급합니다. 귀하께서는 모바일 상품권 수령을 위한 개인정보(전화번호) 제공에 동의하십니까? 귀하의 개인정보는 모바일 상품권 지급만을 위해 수집되며, 목적 달성 직후 폐기 처리됩니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

■ 모바일 상품권 수령 연락처: _____

한국장애인개발원 ㈜플랜엠

1. 기관특성

1. 귀 기관이 위치한 지역은 어디입니까?

① 서울특별시
② 부산광역시
③ 대구광역시
④ 인천광역시
⑤ 광주광역시
⑥ 대전광역시
⑦ 울산광역시
⑧ 세종특별자치시
⑨ 경기도
⑩ 강원특별자치도
⑪ 충청북도
⑫ 충청남도
⑬ 전라북도
⑭ 전라남도
⑮ 경상북도
⑯ 경상남도
⑰ 제주특별자치도

2. I got everything 카페 사업을 담당하는 부서의 이름을 적어주십시오.

_____

2. I got everything 카페 사업 관련 문항

3. 귀 기관에 I got everything 카페를 설치한 이유는 무엇입니까?

① 장애인 고용 의무 이행
② 고용부담금 감면, 고용장려금 수급 등 다양한 지원 제도
③ 기관/기업의 사회적 책임 이행
④ 기관/기업의 이미지 개선 효과
⑤ 장애인에 대한 긍정적 인식 제고
⑥ 장애인 지원보다는 업무상 필요에 의해
⑦ 기타(유휴공간 활용, 지역 주민 휴식 공간 제공 등)

4. 귀 기관에서 달성하고자 하는 I got everything 카페 사업의 목표 유무 및 달성률을 항목별로 선택해 주세요. 목표가 있는 경우 목표치를 함께 기재해 주시기 바랍니다. (2023년 상반기 기준)

① 0% 이하(-_____%)	② 0~20% 이하	③ 20~40% 이하	④ 40~60% 이하
⑤ 60~80% 이하	⑥ 80~100% 이하	⑦ 100% 이상(_____%)	-

문항	내 용	목표 유무		목표 달성률						
1	고용 목표(명)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	매출 목표(원)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	이용자 수 목표(명)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	홍보 목표	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	기타	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5. 한국장애인개발원의 지원과 별도로 귀 기관에서 I got everything 카페에 지원한 내용이 있습니까? *복수응답 가능

① 현금 지원(5.1번 문항으로 이동)
② 물품 지원(6번 문항으로 이동)
③ 매출 기여(선결제, 직원 독려 등)(6번 문항으로 이동)
④ 홍보 등 서비스 지원(6번 문항으로 이동)
⑤ 기타(내용: _____)(6번 문항으로 이동)

5.1. 현금 지원을 선택한 경우, 각 항목에 대한 연간 지출 예산을 적어주세요.

문항	내 용	응답란
1	위탁운영기관 용역비	_____ 만 원
2	설치공간 임대료(유상 임대시 예상되는 임대소득)	_____ 만 원
3	설치공간 운영비(ex. 수도세, 전열비 등)	_____ 만 원
4	장애인 근로자 보조인력 지원비	_____ 만 원
5	기타 투입비	_____ 만 원

6. I got everything 카페 사업의 참여 주체들과 얼마나 자주 커뮤니케이션을 진행하고 있습니까? 소통 빈도 및 만족도를 선택해 주세요.

소통 빈도	① 거의 없음	② 연 1~2회	③ 연 3~5회	④ 연 6회 이상	⑤ 기타(_____)
소통 만족도	① 매우 적절하지 않음	② 적절하지 않은 편임	③ 보통	④ 적절한 편	⑤ 매우 적절함

소통 빈도	문항	소통 만족도
① ② ③ ④ ⑤	내부 담당인력/팀	① ② ③ ④ ⑤
① ② ③ ④ ⑤	위탁운영기관(수행기관)	① ② ③ ④ ⑤
① ② ③ ④ ⑤	한국장애인개발원	① ② ③ ④ ⑤

7. 하단의 리스트를 참고하여 귀 기관에서 기대하는 I got everything 사업의 참여 주체별 역할 및 책임을 선택해 주세요.

1) 선정기관(공공기관/민간기업) _____
2) 위탁운영기관(수행기관) _____
3) 한국장애인개발원 _____

① 브랜드 홍보 및 마케팅 지원
② 노후된 시설/장비의 교체
③ 신메뉴 개발 및 프로모션 행사 지원
④ 개발원 – 기관 간 시스템 구축(ex. 매출 관리를 위한 어플리케이션 등)
⑤ 근로자 대상 교육훈련 및 복리후생제도 지원
⑥ 자율적인 매장관리 및 이벤트/행사 독려
⑦ 사업 운영을 위한 추가 보조금 지원
⑧ 프랜차이즈로서의 기능과 역할 강화
⑨ 기타

8. 장애인 고용을 통해 귀 기관이 얻는 성과는 무엇이라고 생각하시나요?

① 경영평가 등 내부 성과
② 장애인 고용의무 이행(연계고용을 통한 장애인 의무고용 달성) 성과
③ 고용부담금 감면, 고용장려금 수급 등 재무적 성과
④ 기관/기업의 사회적 책임 이행
⑤ 기관/기업의 이미지 개선 효과
⑥ 직원들의 장애인 근로자에 대한 긍정적 인식 변화
⑦ 기타(내용: _____)

9. 귀 기관은 의무 운영 기간 3년 이후에도 I got everything 카페 사업을 지속하실 계획이 있으십니까?

① IGE 카페 사업 지속 계획 없음
② 위탁운영기관의 의지에 따라 달라질 가능성 있음
③ 내부 직원 독려 정도의 방식으로 지원할 계획 있음
④ 외부 홍보, 서비스 지원 등의 다양한 방식을 고려하고 있음
⑤ 구체적인 예산 계획을 수립할 의향 있음

10. I got everything 사업에 대한 전반적인 만족도는 어떠한가요?

① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족

3. 장애인 근로자 관련 문항

11. 귀 기관/기업은 장애인 고용의무가 있습니까?

① 예(11.1번 문항으로 이동) ② 아니오(12번 문항으로 이동)

11.1. 장애인 의무고용률을 달성하셨습니까?

① 예(11.2번 문항으로 이동) ② 아니오(11.3번 문항으로 이동)

11.2. 어떠한 방법으로 의무고용률을 달성하셨습니까? (12번 문항으로 이동)

① 직접고용
② I got everything
③ 기타 간접고용(자회사형 표준사업장, 연계고용 등)
④ 기타(내용: _____)

11.3. 의무고용 미달성 사유를 기재해 주시기 바랍니다.

① 장애인 근로자에게 적합한 직무 없음
② 적합한 장애인 근로자 구인의 어려움
③ 장애인 고용 시 장비 구입, 환경 조성 등 비용 소요
④ 장애인 고용 시 고용장려금 혹은 세금 감면 효과 미미
⑤ 의무고용 미달성 제재 효과 미미

12. 장애인을 대상으로 기업의 사회적 책임을 이행하는 방식 중 귀사가 가장 선호하는 방식은 무엇입니까?

① 직접고용
② 간접고용(자회사형 표준사업장, 연계고용 등)
③ 장애인을 대상으로 한 사회공헌 활동
④ 금전적 기부
⑤ 기타(내용: _____)

13. 장애인 근로자 채용 시 주된 애로사항을 두 가지만 응답해주세요.

1순위: _____번　　2순위: _____번

① 장애인에게 적합한 직무가 부족하거나 찾지 못해서
② 업무능력을 갖춘 인력이 부족해서
③ 장애인 지원자 자체가 없어서
④ 사업주, 관리자, 동료 등이 채용에 소극적
⑤ 채용 후 인사관리가 어려울 것 같아서
⑥ 장애인용 시설 및 장비·편의시설 등이 부족해서
⑦ 출퇴근 상의 어려움 때문에(이동거리, 출퇴근 차량 지원 등)
⑧ 근무환경이 유해하거나 위험해서
⑨ 기타
⑩ 특별한 애로사항 없었음

14. 아래 항목을 참고하여 의견을 자유롭게 서술해주세요.

- 현재 운영 중인 I got everything 카페 사업과 관련한 기대사항 및 애로사항
- 장애인 일자리 사업에 대한 새로운 아이디어
  (해당 공공기관이 지닌 인프라, 혹은 수행 중인 사업 영역을 활용할 수 있는 부분 포함)

수고하셨습니다.

설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

I got everything 카페 이해관계자 설문조사 [위탁운영기관]

안내문

㈜플랜엠은 한국장애인개발원의 수탁을 받아 I got everything 카페 사업의 성과 분석을 위한 이해관계자 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사는 장애인 근로자, 보호자, 선정기관, 위탁운영기관, 고객을 대상으로 카페 운영 및 고용 현황, 근무환경, 장애인 근로자들의 카페 취업 전후 변화, 카페 이용 만족도 등을 조사하여 현안 및 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하는데 그 목적이 있습니다.

이 조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에서 엄격하게 규정하고 있는 바에 따라 응답해주신 설문내용 및 응답자에 대한 모든 비밀은 철저하게 보장되며, 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것입니다. 바쁘고 다소 불편함이 있으시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문 소요시간은 약 10분 내외이며, 설문을 끝까지 완료하신 분들에게는 5,000원 상당의 모바일 상품권을 지급합니다.

2023. 09

■ 사업주관기관 : 한국장애인개발원(김종화 과장, 02-3433-0719)
■ 조사수행기관 : ㈜플랜엠(김아영 연구원, 02-720-3740)

설문조사 참여 동의서

- 나는 설문조사의 목적과 내용에 대한 안내문을 읽었습니다.
- 나는 이 설문조사에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.
- 나는 내가 원하면 설문조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

개인정보 수집 및 관리 동의서

설문을 끝까지 완료하신 분들께 모바일 상품권을 지급합니다. 귀하께서는 모바일 상품권 수령을 위한 개인정보(전화번호) 제공에 동의하십니까? 귀하의 개인정보는 모바일 상품권 지급만을 위해 수집되며, 목적 달성 직후 폐기 처리됩니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

■ 모바일 상품권 수령 연락처: _____

한국장애인개발원 ㈜플랜엠

1. 기관특성

1. 귀 기관이 위치한 지역은 어디입니까?

① 서울특별시
② 부산광역시
③ 대구광역시
④ 인천광역시
⑤ 광주광역시
⑥ 대전광역시
⑦ 울산광역시
⑧ 세종특별자치시
⑨ 경기도
⑩ 강원특별자치도
⑪ 충청북도
⑫ 충청남도
⑬ 전라북도
⑭ 전라남도
⑮ 경상북도
⑯ 경상남도
⑰ 제주특별자치도

2. I got everything 카페 사업을 담당하는 부서의 이름을 적어주십시오.

_____

2. I got everything 카페 사업 관련 문항

3. I got everything 카페의 상시근로자 수는 몇 명입니까? *2023년 8월 기준

※ **상시근로자**: 상용직, 임시직, 일용직 등을 포함해 귀 기업체에서 매월 16일 이상, 60시간 이상 근무하는 근로자(단, 중증장애인은 월 근로 시간이 60시간 미만이라 하더라도 16일 이상 근무했다면 상시근로자에 해당)
※ **장애인 근로자**: 「장애인복지법」에 따라 장애를 인정받고 장애인등록증(복지카드)를 소지하고 있는 장애인과 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」(「보훈보상대상자 지원에 관한 법률」에 따라 준용되는 경우 포함)에 따라 상이등급 1~7등급을 받고 국가유공자증을 소지한 근로자

문항	내 용	응답란
1	전체 근로자(장애인/비장애인 근로자 모두 포함 전체 인원)	_____ 명
2	비장애인 근로자(매니저, 바리스타 등 포함)	_____ 명
3	장애인 근로자(매니저, 바리스타 등 포함)	_____ 명
4	근로 지원인	_____ 명
5	기타(위탁운영기관 담당자 등)	_____ 명

4. I got everything 카페에 재직중인 장애인 근로자의 고용형태는 어떠한가요?

① 위탁운영기관에서 정규직 고용
② 위탁운영기관에서 계약직 고용
③ 선정기관에서 정규직 고용
④ 선정기관에서 계약직 고용
⑤ 기타

5. I got everything 카페에서 근무할 장애인 근로자 채용할 때, 가장 중요하게 고려했던 사항을 순서대로 선택해 주세요.

1순위: _____번　　2순위: _____번

구 분	내 용
장애관련	① 장애유형 ② 장애정도(중·경증여부) ③ 의사소통능력 ④ 이동·동작수행능력
직업적 능력 관련	⑤ 경력 ⑥ 학력(교육정도) ⑦ 자격증 취득 사항(기술보유)
인적특성 관련	⑧ 성별 ⑨ 연령 ⑩ 성품·태도(책임감 등)
기타	⑪ 기타(내용: _____)

6. I got everything 카페에서 근무하는 장애인 근로자는 다음 중 어디에 해당하는지 선택해 주세요.

문항	내 용	응답란	
1	커피 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
2	외식업 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
3	외식업 외 영역 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
4	기타(내용: _____)	① 해당	② 비해당

7. I got everything 카페에서 카페 매장을 관리하는 담당 매니저는 다음 중 어디에 해당하는지 선택해 주세요.

문항	내 용	응답란	
1	커피 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
2	외식업 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
3	외식업 외 영역 경험 또는 기술 보유	① 해당	② 비해당
4	매니저 없이 운영중	① 해당	② 비해당
5	기타(내용: _____)	① 해당	② 비해당

8. I got everything 카페 사업과 관련하여 귀 기관이 보유한 자원을 모두 선택해 주세요.

문항	내 용	응답란	
1	장애 관련 전문가 또는 경험 보유	① 해당	② 비해당
2	카페 운영 관련 전문가 또는 사업 경험 보유	① 해당	② 비해당
3	카페 외 기타 외식업 전문가 또는 사업 경험 보유	① 해당	② 비해당
4	외식업 외 제조업 등의 사업 전문가 또는 사업 경험 보유	① 해당	② 비해당

9. 귀 기관에서 달성하고자 하는 I got everything 카페 사업의 목표 유무 및 달성률을 항목별로 선택해 주세요. 목표가 있는 경우 목표치를 함께 기재해 주시기 바랍니다. (2023년 상반기 기준)

① 0% 이하(-_____%)	② 0~20% 이하	③ 20~40% 이하	④ 40~60% 이하
⑤ 60~80% 이하	⑥ 80~100% 이하	⑦ 100% 이상(_____%)	-

문항	내 용	목표 유무		목표 달성률						
1	고용 목표(명)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	매출 목표(원)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	이용자 수 목표(명)	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	홍보 목표	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	기타	① 있다(_____)	② 없다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

10. I got everything 카페 사업의 참여 주체들과 얼마나 자주 커뮤니케이션을 진행하고 있습니까? 소통 빈도 및 만족도를 선택해 주세요.

소통 빈도	① 거의 없음	② 연 1~2회	③ 연 3~5회	④ 연 6회 이상	⑤ 기타(_____)
소통 만족도	① 매우 적절하지 않음	② 적절하지 않은 편임	③ 보통	④ 적절한 편	⑤ 매우 적절함

소통 빈도	문항	소통 만족도
① ② ③ ④ ⑤	내부 담당인력/팀	① ② ③ ④ ⑤
① ② ③ ④ ⑤	위탁운영기관(수행기관)	① ② ③ ④ ⑤
① ② ③ ④ ⑤	한국장애인개발원	① ② ③ ④ ⑤

11. 하단의 리스트를 참고하여 귀 기관에서 기대하는 I got everything 사업의 참여 주체별 역할 및 책임을 선택해 주세요.

1) 선정기관(공공기관/민간기업) _____
2) 위탁운영기관(수행기관) _____
3) 한국장애인개발원 _____

① 브랜드 홍보 및 마케팅 지원
② 노후된 시설/장비의 교체
③ 신메뉴 개발 및 프로모션 행사 지원
④ 개발원 – 기관 간 시스템 구축(ex. 매출 관리를 위한 어플리케이션 등)
⑤ 근로자 대상 교육훈련 및 복리후생제도 지원
⑥ 자율적인 매장관리 및 이벤트/행사 독려
⑦ 사업 운영을 위한 추가 보조금 지원
⑧ 프랜차이즈로서의 기능과 역할 강화
⑨ 기타

3. 장애인 근로자 관련 문항

12. 귀 기관은 I got everything 카페를 운영하며, 아래의 고용 인원 관련 기준이 적절하다고 생각하시나요? (8시간 기준으로 응답해주세요)

기본 조건: 최소 2명 이상의 중증장애인(8시간 기준 2명, 4시간 기준 4명)
※ 매해 1명씩 추가 채용 필요

① 매우 부적절	② 부적절	③ 적절	④ 매우 적절

13. 귀 기관은 I got everything 카페에 고용 중인 장애인 근로자에 대해 평균적으로 얼마나 만족하십니까?

① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는 편이다	③ 그저 그렇다	④ 만족하는 편이다	⑤ 매우 만족한다

문항	내 용	응답란				
1	장애인 근로자의 근무태도	①	②	③	④	⑤
2	장애인 근로자의 대인관계 (카페 매니저 등 다른 근로자와의 관계, 협업 능력)	①	②	③	④	⑤
3	장애인 근로자의 생산성 및 업무능력	①	②	③	④	⑤
4	장애인 근로자에 대한 전반적인 만족도	①	②	③	④	⑤

14. 귀 기관이 장애인 근로자에게 바라는 것을 순서대로 선택해 주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 업무실적 향상
② 책임감 있는 업무 수행
③ 건강관리
④ 원만한 대인관계 유지
⑤ 장기근속
⑥ 출퇴근 및 근무시간 관리
⑦ 기타
⑧ 특별히 없음

15. 귀 기관은 어떠한 경로를 통해 장애인 근로자를 채용하시나요?

① 공공 취업알선기관의 취업알선(고용센터, 한국장애인고용공단, 지자체 등)
② 위탁운영기관 홈페이지 등을 통해 채용 공고 후 근무자를 모집
③ 위탁운영기관의 내부 네트워크를 통해 추천
④ 선정기관에서 채용 후 위탁운영기관으로 파견
⑤ 외부 장애인복지관, 직업재활시설, 장애인 단체 등을 통한 취업 연계
⑥ 기타(내용: _____)

16. 장애인 근로자 채용 시 주된 애로사항을 두 가지만 응답해주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 장애인에게 적합한 직무가 부족하거나 찾지 못해서
② 업무능력을 갖춘 인력이 부족해서
③ 장애인 지원자 자체가 없어서
④ 사업주, 관리자, 동료 등이 채용에 소극적
⑤ 채용 후 인사관리가 어려울 것 같아서
⑥ 장애인용 시설 및 장비·편의시설 등이 부족해서
⑦ 출퇴근 상의 어려움 때문에(이동거리, 출퇴근 차량 지원 등)
⑧ 근무환경이 유해하거나 위험해서
⑨ 기타(내용: _____)
⑩ 특별한 애로사항 없었음

17. I got everything 카페에 근무하는 장애인 근로자의 근무환경에 대해 항목별로 응답해 주시기 바랍니다.

① 매우 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 그저 그렇다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다

문항	내 용	응답란				
1	출퇴근이 용이하다(대중교통 유무, 소요 시간 등)	①	②	③	④	⑤
2	목표 업무량, 업무시간 등이 명확하게 정해져 관리되고 있다	①	②	③	④	⑤
3	근로자가 원하면 직무조정(업무내용, 업무량 조정)이나 근로시간 조정 등이 가능하다	①	②	③	④	⑤
4	상하 직급 간 위계적이고 권위적이다	①	②	③	④	⑤
5	근로자의 자기계발을 지원하고 있다	①	②	③	④	⑤

18. I got everything 카페에 다음과 같은 편의시설이 설치되어 있습니까?

① 설치	② 미설치	③ 비해당(7, 8번 문항)

문항	내 용	응답란		
1	차도와 분리된 보행로(보도)	①	②	③
2	장애인 전용 주차구역	①	②	③
3	경사로 설치, 바닥 높이차이 제거	①	②	③
4	높이차이(단차)가 없는 출입문	①	②	③
5	장애인이 이용 가능한 화장실(양측 손잡이 설치 등)	①	②	③
6	복도/통로의 손잡이	①	②	③
7	계단 양측 손잡이(2층 이상 건물)	①	②	③
8	장애인용 승강기(2층 이상 건물)	①	②	③
9	점자블록	①	②	③
10	비상벨, 경광등	①	②	③
11	별도의 휴게 공간	①	②	③
12	키오스크, 양면형 포스기 등의 보조기기	①	②	③
13	근로자를 위한 기타 장애인 보조기기	①	②	③

19. 귀 기관은 한국장애인개발원에서 진행하는 I got everything 카페 사업 관련 교육 및 간담회(카페운영 보수교육, 직무훈련, CS교육 등)에 참석하신 적이 있으십니까?

① 예(19.1번 문항으로 이동)　　② 아니오(20번 문항으로 이동)

19.1. 개발원에서 진행하는 간담회 및 교육훈련은 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

① 매우 불만족	② 불만족	③ 만족	④ 매우 만족

20. 한국장애인개발원에서 진행하는 교육훈련 외에 귀 기관에서 별도로 진행하는 장애인 근로자를 위한 교육훈련 프로그램이 있다면 선택해 주세요.

문항	내　　용	응답란	
1	바리스타 직무	① 해당	② 비해당
2	자기계발	① 해당	② 비해당
3	취미활동	① 해당	② 비해당
4	외부활동	① 해당	② 비해당
5	기타(내용: _____)	① 해당	② 비해당

21. 귀 기관에서 장애인 근로자에게 가장 많이 지원하고 있거나 필요로 하는 교육훈련 분야를 순서대로 두 가지만 선택해주세요.

1순위: _____　　2순위: _____

① 경영전략·기획
② 인적자원관리 교육
③ 영업·마케팅교육
④ 품질·생산관리 교육
⑤ 기술개발교육
⑥ 세무·재무·회계관리 교육
⑦ IT정보화 교육
⑧ 소양교육(서비스, 커뮤니케이션)
⑨ 어학교육
⑩ 기타(내용: _____)

22. 귀 기관에서 장애인 근로자의 교육훈련을 실시 및 지원하는데 주된 애로사항을 순서대로 선택해 주세요.

1순위: _____ 2순위: _____

① 교육훈련 예산 부족
② 교육훈련 인원 차출에 따른 업무 공백
③ 필요로 하는 분야 훈련을 실시하는 교육기관 부족 또는 부재
④ 교육훈련에 대한 정보 부족
⑤ 장애인 근로자의 낮은 훈련 참여도
⑥ 경영진의 교육훈련에 대한 낮은 이해와 관심
⑦ 기타(내용: _____)
⑧ 특별한 애로사항 없었음

23. 아래 항목을 참고하여 의견을 자유롭게 서술해주세요.

- 현재 운영 중인 I got everything 카페 사업과 관련한 기대사항 및 애로사항
- 장애인 일자리 사업에 대한 새로운 아이디어
  (해당 기관이 지닌 인프라, 혹은 수행 중인 사업 영역을 활용할 수 있는 부분 포함)

수고하셨습니다.
설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

부록 3. 국내 중증장애인생산품 생산 시설 원두 현황

지역	생산시설 명칭	원두명	용량	가격 (원)
강원도 강릉시	사랑의 일터	강릉모내래커피	1kg	25,000
강원도 춘천시	밀알일터	봄내커피 블랜딩 봄	1kg	27,500
강원도 춘천시	밀알일터	봄내커피 블랜딩 여름	1kg	27,500
강원도 춘천시	밀알일터	봄내커피 로블랜딩 가을	1kg	27,500
강원도 춘천시	밀알일터	봄내커피 블랜딩 겨울	1kg	27,500
경기도 용인시	지구촌보호작업장	포이에마 시그니처 블랜드	1kg	31,500
경기도 용인시	지구촌보호작업장	포이에마 마일드 블랜드	1kg	25,300
경기도 용인시	지구촌보호작업장	포이에마 베이직 블랜드	1kg	18,400
경기도 용인시	지구촌보호작업장	포이에마 올라운드 블랜드	1kg	27,500
경기도 용인시	지구촌보호작업장	포이에마 멜로우 블랜드	1kg	19,800
경기도 이천시	주라꿈터	케냐	500g	21,000
경기도 이천시	주라꿈터	만델링	500g	19,500
경기도 이천시	주라꿈터	예가체프	500g	17,500
경기도 이천시	주라꿈터	휴드림 블렌딩	500g	17,000
경기도 안산시	행복한학교	행복한커피 콜롬비아	500g	20,500
경기도 안산시	행복한학교	행복한커피 과테말라	500g	20,500
경기도 안산시	행복한학교	행복한커피 에티오피아	500g	20,500
경기도 안산시	행복한학교	행복한커피 케냐AA	500	24,000
경기도 고양시	나너우리작업장	모어씽 블렌딩	1kg	18,000
경기도 고양시	나너우리작업장	모어씽 콜롬비아	1kg	23,000
경기도 고양시	나너우리작업장	모어씽 과테말라	1kg	18,000

지역	생산시설 명칭	원두명	용량	가격 (원)
경기도 고양시	나너우리작업장	모어씽 에티오피아	1kg	18,000
경기도 고양시	나너우리작업장	모어씽 케냐AA	1kg	23,500
경남 창원시	나눔일터	카페 부엔까미노 콜롬비아	200g	12,000
경남 창원시	나눔일터	카페 부엔까미노 과테말라	200g	12,000
경남 창원시	나눔일터	카페 부엔까미노 에티오피아	200g	12,000
경남 창원시	나눔일터	카페 부엔까미노 케냐	200g	12,000
대구 수성구	숲중증장애인다수고용사업장	에티피아 예가프	200g	8,000
서울 강서구	그라나다 보호작업센터	밸런스브라운	1kg	30,000
서울 강서구	그라나다 보호작업센터	블랜드 NO.7	1kg	40,000
서울 강서구	그라나다 보호작업센터	블랜드 NO.8	1kg	38,000
서울 강서구	공감플러스	하트빈 블렌딩	1kg	33,000
서울 강서구	공감플러스	하트빈 콜롬비아	1kg	39,000
서울 강서구	공감플러스	하트빈 콰테말라	1kg	33,000
서울 강서구	공감플러스	하트빈 에티오피아	1kg	38,000
서울 강서구	공감플러스	하트빈 케냐	1kg	33,000
서울 금천구	SG블루웰	블루원더 미디엄	1kg	30,000
서울 금천구	SG블루웰	블루원더 다크	1kg	26,000
울산 북구	메아리보람의터	에코프레소빈(Single Bean)	1kg	32,000
제주 제주시	일배움터	플로베 유기농 커피	500g	25,000
제주 서귀포시	에코소랑	베토벤 렌드	500g	15,500
제주 서귀포시	에코소랑	바흐 렌드	500g	16,500
충북 청주시	춤추는 향기나무, 춤추는 북카페	에스프레소 직지 렌딩	500g	28,000

부록 4. 카페창업/경영 컨설팅 전문가 의견

연구진은 신규일자리 창출사업 카페 I got everything의 개선 사항에 대해 의견을 청취하고자 카페 업종 전문가 2명을 선정하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 방법은 연구진들이 사전 질문지를 제작하여 유선 혹은 온라인을 통해 비대면으로 진행되었다. 면접을 실시하기에 앞서 면접자들에게는 전자우편으로 연구 목적과 연구 방법, 준비된 사전 질문지와 카페 I got everything의 매뉴얼을 전달하여 질의 내용을 충분히 검토할 수 있도록 조치하였고, 인터뷰는 사전질의에 대한 답변과 추가 질문을 하는 형식으로 약 1시간 가량 진행되었다. 인터뷰 내용은 현장에서 요약 형식으로 기록하였으며, 인터뷰 내용은 개선방향을 도출하는데 참고 하였으나 현장 방문과 원두의 상태를 확인하는 등 심도있는 컨설팅이 아니기에 개선방향 제안 및 개선 방향 도출을 위한 참고만 가능하다는 전문가의 의견에 따라 본문에는 인터뷰 내용을 기재하지 않았다.

〈표 151〉 카페 업종 전문가 인터뷰 대상자

구분	소속	일시 및 소요시간	면접 방법
A	B컴퍼니 카페창업 및 컨설팅 그룹	11월 17(금 10:00 ~ 11:30am	비대면
B	W커피 카페창업 및 컨설팅 그룹	9월 8일(금) 10:00 ~ 11:00pm	비대면

전문가들은 공통적으로 저가커피 브랜드가 활성화되고 있지만 경쟁력을 높이기 위해 카페 I got everything의 커피 가격을 낮출 필요는 없다는 의견을 제시하였다. 다만, 장애인 바리스타가 근무하는 카페라는 점과 카페 I got everything의 가치를 어떻게 소비자에게 전달할 것인지에 대한 고민이 필요하다고 이야기 하였고, 전체 점포에 가격과 메뉴, 교육에 대한 일원화가 필요하다고 응답하였다.

〈표 152〉 커피업종 창업/경영 전문가 인터뷰 내용

〈B컴퍼니 카페창업 및 컨설팅 그룹〉

· 사업 전 예비 타당성 조사(타 카페 매출분포도, 카페 I got everything의 매출 예상액)가 충분히 선행된 이후 채용에 대한 지침이 수립되었는지에 대하여 검토가 필요하며, 이후 개설되는 신규 점포들에게는 현 카페 업계와 유사한 기준이 적용되어야 할 것으로 보인다. 최근 일반 카페들의 경우 일 매출이 30~40만 원선이다. 그러나 카페 I got everything의 경우, 매출액과 각 점포의 규모에 대한 사전 협의 없이 운영 기간에 따라 고용인원을 늘리는 지침은 점포들에게 부담이 될 것으로 보여진다.

· 카페 인테리어, 메뉴 구성 등 최근 카페 트렌드를 분석하여 반영해야 할 필요가 있다. 컨설턴트들이 I got everything 점포에 방문한 경험이 있었는데, 쇼케이스 내에 상품 배치 및 메뉴 구성 등이 소비자의 구매로 연결되지 못한다는 인상을 주었다. 따라서, 카페 I got everything 점포와 매뉴얼 전반에 카페 업계의 현황과 트렌드를 반영할 필요가 있어 보인다.

· 음료 메뉴의 가격대는 높이는 것을 추천한다. 다만, '장애인 바리스타가 근무하는 카페'라는 마케팅이 추가적으로 필요할 것으로 보이며 이용고객을 대상으로 기부금 영수증을 발행해 준다거나 구매한 음료 수익금의 일부가 장애인을 위해 사용한다는 등의 마케팅이 필요하다.

· 운영기관이 다른 부분에서 현실적으로 반영이 어려운 부분은 있지만, 점포별로 베이커리 메뉴가 상이하여 대략적인 가이드라인 혹은 메뉴의 일관성이 필요하다.

· 카페에 설치되는 설비들의 경우, 커피머신은 최근 카페 창업 시 선호하는 제품과는 차이가 있으며, 전체적으로 설비에 대한 가격설정이 높게 되어있어 설비 브랜드 및 예산 책정에 대한 정비가 필요할 것으로 보인다.

〈W커피 카페창업 및 컨설팅 그룹〉

· 최근 10%의 살아남는 개인 카페들을 보면 본인의 전문성, 강점과 더불어 시장성을 바탕으로 소비자들의 마음을 얻을 수 있는 특색이 있는 모습들을 볼 수 있다. 프랜차이즈가 잘 되는 경우는 보통 1,500원대에 형성된 아주 저렴한 가격이 이유라고 볼 수 있다. 거의 모두 저가 커피를 판매하고 있으며, 그에 비하면 I got everything의 가격은 비싼 것도 아니고, 그렇다고 싼 것도 아니다. 일부 사람들은 I got everything의 커피가 맛있다고 이야기 하지만 대부분의 소비자 평들이 커피가 쓰고 맛없다고 이야기하고 있고, 많은 매장들이 운영이 어려운 것으로 알고 있는데 매출 결과로 대중을 사로잡지 못했다는 것으로 볼 수 있다. 그렇지만 저가커피가 잘된다고 해서 따라서 가격을 낮춘다고 광고부터, 마케팅, 상권까지 모두 선점한 프랜차이즈를 이길 수 없습니다. 일차원적인 부분만 보고 가격으로 해결하려고 하면 안된다.

· 가장 중요한 것은 카페 I got everything의 가치가 무엇인지 파악하고 소비자들에게 전달하고자 노력하는 시도들이 필요합니다. 즉, I got everything 슬로건에 맞는 "서로를 이해하고 행복을 공유하는 미션"을 가지고 어떻게 소비자에게 전달할까에 대한 고민이 필요하다.

· 또한 가치 전달과 함께 카페의 목적인 맛있는 커피, 좋은 공간에 대한 부분도 고려해야 한다. 중증 장애인 근로자가 커피를 판매하는 과정에서 소비자들이 카페에 대한 카페를 높게 평가하기 위해서는 그 무엇보다 커피와 공간에 대한 연구가 더욱 필요하다. 따라서 로스팅 과정과 원두에 대한 고민이 필요하며 생두의 원재료 수분, 밀도 측정 등을 통해 항상 같은 값으로 퀄리티있게 제조될 수 있도록 노력해야 한다.

· 커피 추출 등에 대한 교육도 잘 되어있는지 확인이 필요하며, 교육들이 매뉴얼화 되고, 중증 장애인 근로자에게 바로 적용될 수 있도록 만들어야 한다. 이 부분이 해결되지 않는다면 1회용 팩에 원두 및 기타 재료가 계량되어있는 상품을 사용 하는 등 모든 작업을 일원화될 수 있게 만드는 시스템을 도입해야 한다.

부록 5. 신규장애인 일자리창출 사업 업종·직무 개발 1차 조사 리스트

연번	업종	세부명	직무
1	농업, 임업 및 어업	메트로팜	역사 내 식물관리(식재~수확)
2	농업, 임업 및 어업	메트로팜	샐러드 상품 제작 및 판매
3	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	토양관리
4	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	식재
5	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	식물관리(채소, 구근류 등)
6	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	농작물 수확
7	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	농작물 전처리
8	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	농식품 포장
9	농업, 임업 및 어업	사회적 농업	농식품 판매
10	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	정원 관리(잡초 제거, 물주기 등 식물관리)
11	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	운영 및 교육 보조
12	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	양묘 증식
13	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	아보리스트(나무의사)
14	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	숲 해설사
15	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	산림레포츠지도사
16	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	숲생태관리인
17	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	등산로관리원(숲길체험지도사)
18	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	도시녹지관리원
19	농업, 임업 및 어업	수목원, 국립공원	산림보호지원단
20	농업, 임업 및 어업	스마트팜	교내 스마트팜 관리
21	농업, 임업 및 어업	화훼	꽃, 식물상품 제작 및 판매(꽃다발, 화환 등)
22	도매 및 소매업	리퍼브샵	상품 검수
23	도매 및 소매업	리퍼브샵	상품 진열
24	도매 및 소매업	리퍼브샵	상품 판매, 고객 응대
25	도매 및 소매업	리퍼브샵	배송 상품 포장
26	도매 및 소매업	서점	도서 주문 및 반품
27	도매 및 소매업	서점	손님응대 및 캐셔, 전화업무
28	도매 및 소매업	서점	출판사 교류
29	도매 및 소매업	서점	예약 도서 관리
30	도매 및 소매업	서점	물류 관리
31	도매 및 소매업	편의점	물류 관리
32	도매 및 소매업	편의점	상품 진열
33	도매 및 소매업	편의점	상품 판매, 고객 응대
34	도매 및 소매업	시각장애인 조향사	시각장애인 조향사
35	도매 및 소매업	스티커, 키링 등 제작	스티커, 키링 등 굿즈 제작
36	보건업 및 사회복지 서비스업	환자이송팀	내시경 환자, 검사 및 수술환자 베드 이송
37	보건업 및 사회복지 서비스업	환자이송팀	환자본인 및 바코드 확인
38	보건업 및 사회복지 서비스업	환자이송팀	이송 전/후, 약물 및 검사장비 인수인계
39	보건업 및 사회복지 서비스업	총무팀 : 미화	청소카 운용 및 바닥 왁싱 작업
40	보건업 및 사회복지 서비스업	총무팀 : 미화	청소구역에 필요한 소모품 교체작업

연번	업종	세부명	직무
41	보건업 및 사회복지 서비스업	총무팀 : 미화	일반 폐기물 재활용품 등 수거 및 분리
42	보건업 및 사회복지 서비스업	총무팀 : 미화	제설작업, 운반 작업 등
43	보건업 및 사회복지 서비스업	시설팀 : 조경	수목 관수/전지, 병충해방제, 잡초제거 등
44	보건업 및 사회복지 서비스업	내과	내시경 기기 및 부속기구 세척 및 소독 등
45	보건업 및 사회복지 서비스업	내과	세척제, 소독제 관리
46	보건업 및 사회복지 서비스업	내과	장비와 물품 점검, 고장 수리 여부 확인
47	보건업 및 사회복지 서비스업	내과	소독실 환경 관리, 손위생, 소독제 관리
48	보건업 및 사회복지 서비스업	임상시험센터	약국에서 필요한 약품 및 물품 배송 업무
49	보건업 및 사회복지 서비스업	임상시험센터	약품 및 물품의 알코올 소독
50	보건업 및 사회복지 서비스업	임상시험센터	약품 정리 업무보조
51	보건업 및 사회복지 서비스업	임상시험센터	임상시험 약품 인수 및 포장 보조
52	보건업 및 사회복지 서비스업	홍보팀	병원 내·외부 사이니지 점검 및 보수
53	보건업 및 사회복지 서비스업	홍보팀	외래통합센터 인쇄물 점검 및 관리
54	보건업 및 사회복지 서비스업	사무보조	각 부서의 사무행정 업무보조
55	보건업 및 사회복지 서비스업	사무보조	과내 행정업무 및 지침서 작성 지원
56	보건업 및 사회복지 서비스업	사무보조	기타 행정 업무 전반에 관한 지원
57	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	식재료 전처리
58	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	환자식 조리
59	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	환자식 상차림
60	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	환자식 병동배식
61	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	퇴식상 회수 및 세척
62	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	작업 기구, 기기 및 시설 관리
63	보건업 및 사회복지 서비스업	급식영양과	작업 환경 관리
64	보건업 및 사회복지 서비스업	요양보호사	요양보호사
65	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	다회용기 대여 업체	다회용기 수거
66	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	다회용기 대여 업체	다회용기 세척
67	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	다회용기 대여 업체	다회용기 선별(사용할 수 없는 것)
68	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	다회용기 대여 업체	다회용기 제조
69	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	체육시설물 점검
70	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	편의시설물 보수 및 도색
71	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	야자매트 관리
72	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	목재데크 보수, 오일스테인 도색 등
73	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	태양광가로등 및 보안등 전수점검 및 보수
74	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	산림 내 흙먼지털이기(에어건) 점검 및 보수
75	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	산림 내시설 관리원	질서유지 및 환경정비 전반
76	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	문화관광 해설사	문화관광 해설사
77	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	궁 해설사	궁 해설사
78	운수 및 창고업	배송·택배	반품 택배 상품 회수 및 전달
79	운수 및 창고업	보관 및 창고업	물품 보관, 목적지 배송
80	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	펫푸드 개발 및 생산(제조)

연번	업종	세부명	직무
81	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	펫푸드 원데이 클래스(교육)
82	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	펫푸드 사업장 운영 및 관리(서비스)
83	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	못난이 채소를 원료로한 반려동물껌
84	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	생태계 교란어종을 원료로 영양제 제작
85	음·식료품·식품가공 업종	펫푸드 관련 사업	계란껍질을 활용한 반려견 사료제작
86	인쇄 및 기록매체 복제업	도서관, 공공기관 내 인쇄업	북스캔, 책 분할, 종이 파쇄 등
87	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업	데이터 라벨링
88	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업	웹 개발
89	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업	전자기기 세팅, 관리(포맷)
90	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업	드론 방제
91	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업	드론을 활용한 지적조사
92	전문, 과학 및 기술 서비스업	IT 기업 / 수목원	드론 활용한 산림자원감시
93	전문, 과학 및 기술 서비스업	정보보호컨설턴트	서버, 네트워크, 보안장비 등 시스템 진단
94	전문, 과학 및 기술 서비스업	정보보호컨설턴트	모의해킹 : 웹,앱,시스템 모의해킹 침투
95	전문, 과학 및 기술 서비스업	정보보호컨설턴트	PC, 모바일기기, IoT 기기등 보안성 점검
96	정보통신업	콘텐츠 제작	영상편집
97	정보통신업	오디오 품질 평가	오디오 품질 평가
98	정보통신업	소리 채집가	소리 채집가
99	정보통신업	쉬운 자료 제작 검수	쉬운 자료 제작 검수
100	제조업	사회적 농업	식품 가공 및 판매
101	제조업	업사이클링	커피분 업사이클링 제품 제작 및 판매
102	제조업	업사이클링	폐현수막 업사이클링 제품 제작 및 판매
103	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	개인형 이동장치 관리	공유 스마트 모빌리티 수거
104	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	개인형 이동장치 관리	공유 스마트 모빌리티 수리 및 세차
105	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	개인형 이동장치 관리	공유 스마트 모빌리티 정리
106	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	개인형 이동장치 관리	공유 스마트 모빌리티 충전 및 모니터링
107	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	대량세탁업체	체육시설 운동복 및 수건 수거, 배송
108	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	짐보관 서비스	점포 내 물품보관 및 기한확인
109	협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	짐보관 서비스	점포 내 청결 관리, 고객 응대 등



중증장애인 공공·민간 연계 신규일자리 창출 사업 개선 방안 도출 및 신규 업종·직무개발 결과보고서

발 행 일 : 2023년 12월
발 행 인 : 이경혜
발 행 처 : (재)한국장애인개발원
서울시 영등포구 의사당대로22 이룸센터 5층
Tel. 02-3433-0600
Fax. 02-3433-9567
http://www.koddi.or.kr
편집·인쇄 :

ISBN 978-89-6921-511-6

※ 본 연구보고서의 내용을 무단 복사하는 것을 금합니다.